

**EVALUASI USER EXPERIENCE WEBSITE PEMERINTAH
PROVINSI DI INDONESIA MENGGUNAKAN
FRAMEWORK EMOSIONAL NORMAN**



Disusun Oleh:

N a m a : Tegar Resna Santoso

NIM : 20523044

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA – PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

**EVALUASI USER EXPERIENCE WEBSITE PEMERINTAH
PROVINSI DI INDONESIA MENGGUNAKAN
FRAMEWORK EMOSIONAL NORMAN**

TUGAS AKHIR



الجامعة الإسلامية
الابستد الاندو

Yogyakarta, 30 Oktober 2024

Pembimbing,

(Andhika Giri Persada, S.Kom., M.Eng.)

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

**EVALUASI USER EXPERIENCE WEBSITE PEMERINTAH
PROVINSI DI INDONESIA MENGGUNAKAN
FRAMEWORK EMOSIONAL NORMAN**

TUGAS AKHIR

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Komputer dari Program Studi Informatika – Program Sarjana
di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 08 November 2024

Tim Penguji

Andhika Giri Persada, S.Kom., M.Eng.

Anggota 1

Erika Ramadhani, S.T., M.Eng.

Anggota 2

Sri Mulyati, S.Kom., M.Kom.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika – Program Sarjana

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



(Ir. Dhomas Hatta Fudholi, S.T., M.Eng., Ph.D.)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tegar Resna Santoso

NIM : 20523044

Tugas akhir dengan judul:

EVALUASI USER EXPERIENCE WEBSITE PEMERINTAH PROVINSI INDONESIA MENGGUNAKAN FRAMEWORK EMOSIONAL NORMAN

Menyatakan bahwa seluruh komponen dan isi dalam tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti ada beberapa bagian dari karya ini adalah bukan hasil karya sendiri, tugas akhir yang diajukan sebagai hasil karya sendiri ini siap ditarik kembali dan siap menanggung risiko dan konsekuensi apapun.

Demikian surat pernyataan ini dibuat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 28 Oktober 2024

A 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp is placed over the signature. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '10000', and 'METAL POSTAGE'. The serial number 'DCEALX23737761' is visible at the bottom of the stamp.

(Tegar Resna Santoso)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT Allah Subhanahu wa ta'ala, saya telah menyelesaikan tugas akhir ini. Skripsi saya persembahkan kepada orang-orang yang telah membantu saya dalam menyelesaikannya.

1. Orang tua

Terima kasih kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan saya bantuan moralketika saya merasa tidak memiliki harapan dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalumendoakan saya hingga tugas akhir ini selesai dibuat

2. Pak Andhika Giri Persada, S. Kom., M.Eng.

Terima kasih kepada Bapak Andhika Giri Persada, S. Kom., M.Eng. selaku dosen pembimbing saya yang telah membantu dan membimbing saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

3. Teman-teman seperjuangan

Terima kasih kepada teman-teman saya Yusuf, Ilham, Aulia, Rama, Ivan, Sulthon, Rifaldi, Dawwam, Mas Adi, Mas Akbar yang sudah bersedia menjadi partisipan dalam penelitian ini sehingga laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan.

HALAMAN MOTO

“Kerja keras tak akan mengkhianatimu. Meskipun saat ini, itu akan mengkhianati mimpimu”

(Hikigaya Hachiman)

“Semua hal yang terjadi di depanku adalah masalah yang hanya bisa diselesaikan oleh diriku sendiri”

(Hikigaya Hachiman)

“Setiap individu memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Itulah arti menjadi manusia”

(Ayanokouji Kiyotaka)

“Jika kamu terlalu khawatir, kamu mungkin akan kehilangan sesuatu yang penting dan menderita karenanya”

(Ayanokouji Kiyotaka)

“Baik atau buruknya aku menjalani hidupku dengan memastikan tidak menimbulkan masalahapa pun. Menjadi “*Role Model*”. Menjadi “Contoh”. Aku percaya itu adalah hal yang benar untuk dilakukan dan tidak pernah sekalipun mempertanyakannya”

(Manabu Horikita)

“Meskipun kita tidak bisa atau sulit untuk bahagia, kita beruntung karena masih memiliki banyak waktu. Waktu untuk menyendiri, waktu untuk berpikir, dan waktu untuk hidup”

(Araragi Koyomi)

“Namun kebahagiaan adalah kemampuan untuk berharap, betapapun kecilnya, akankebahagiaan. Jadi, setidaknya kita harus percaya jika ingin hidup di dunia saat ini”

(Dazai Osamu)

KATA PENGANTAR

Assalammu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala, atas anugerah dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Evaluasi User Experience Website Pemerintah Provinsi di Indonesia Menggunakan Framework Emosional Norman”.

Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua yang sudah mendukung secara materi dan moral. Tanpa kedua orang tua, tugas akhir tidak dapat diselesaikan
2. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo., M.T., IPU, ASEAN.Eng. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Ir. Dhomas Hatta Fudholi, S.T., M.Eng., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Andhika Giri Persada, S.Kom., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing.
6. Teman-teman partisipan yang telah bersedia membantu menjadi partisipan penelitian tugas akhir

Yogyakarta, 28 Oktober 2024



(Tegar Resna Santoso)

SARI

E-Government adalah pemanfaatan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk membantu urusan pelayanan informasi, segala urusan publik dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan pemerintah untuk warganya. Penggunaan *E-Government* telah ditetapkan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan panduan pengembangannya melalui Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government*. Akan tetapi masih terdapat banyak *website* yang kurang memperhatikan kualitas *User Experience* (UX). Selain tidak memperhatikan kualitas UX, masyarakat tidak diberikan kesempatan untuk memberikan pendapat terhadap *website* yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi di Indonesia. Maka dari itu dilakukan evaluasi UX menggunakan *Framework* Emosional Norman selain untuk mengevaluasi pengalaman berinteraksi dengan *website*, masyarakat juga akan dimintai pendapat mengenai ini apakah ingin lanjut menggunakannya atau tidak.

Tahapan proses pengujian terbagi menjadi tiga tahapan. Pertama perencanaan dimulai dengan mempelajari metode yang digunakan dan analisis 38 *website* provinsi. Selanjutnya menentukan partisipan, kemudian menyusun skenario tugas berdasarkan peraturan UU yang berlaku di Indonesia mengenai syarat *website* Pemerintah Provinsi di Indonesia untuk *framework* emosional Norman. Tahapan kedua adalah evaluasi *website* dengan pengujian terhadap partisipan, penguji akan merekam reaksi emosi yang timbul saat partisipan berinteraksi dengan *website* dan mencatat catatan waktu yang ditempuh partisipan untuk menyelesaikan skenario tugas diakhiri dengan wawancara dengan partisipan, partisipan akan memberikan pendapat setelah menyelesaikan skenario tugas tentang hal yang mereka keluhkan saat mengerjakan skenario tugas. Tahap terakhir adalah Saran perbaikan dengan hasil pengujian akan dijadikan acuan untuk saran perbaikan *website*.

Pada saat pengujian ditemukan banyak *link* tujuan akhir sudah tidak aktif, *maintenance website* tanpa pemberitahuan, *website* yang tidak dapat diakses, dan fitur *website* yang diwajibkan ada tetapi tidak tersedia pada *website*. Saran perbaikan menyarankan agar *website* Pemerintah Provinsi mendengarkan pendapat masyarakat dan memperbaikinya agar masyarakat dapat menggunakannya dengan nyaman.

Kata kunci: *User Experience*, *framework* emosional Norman, emosi, pengguna

GLOSARIUM

Glosarium memuat daftar kata tertentu yang digunakan dalam laporan dan membutuhkan penjelasan, misalnya kata serapan yang belum lazim digunakan. Urutkan sesuai abjad. Contoh penulisannya seperti di bawah ini:

<i>Aksesibilitas</i>	Kemudahan akses yang dimiliki semua orang, termasuk individu dengan berbagai keterbatasan (fisik, kognitif, atau teknologi), untuk menggunakan produk, layanan, atau lingkungan tertentu.
<i>E-Government</i>	Pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk pelayanan informasi bagi warganya, urusan bisnis, serta hal lain berkaitan dengan pemerintahan.
<i>Framework</i>	Sebuah struktur dasar atau kerangka kerja yang digunakan sebagai panduan untuk mengembangkan dan mengorganisasi suatu sistem, aplikasi, atau proyek.
<i>Interaktivitas</i>	Kemampuan sistem, produk, atau media untuk memungkinkan pengguna berinteraksi secara langsung dan dinamis.
<i>Navigasi</i>	Proses atau sistem yang memungkinkan pengguna untuk menjelajahi, berpindah, atau menemukan konten atau fitur di dalam suatu produk atau lingkungan, terutama dalam konteks situs web atau aplikasi.
<i>Persona</i>	Representasi karakteristik pengguna dimana tujuan dan karakteristik mewakili pengguna besar.
<i>Transparansi</i>	Prinsip keterbukaan dan kejelasan dalam komunikasi, pengambilan keputusan, atau proses.
<i>Severity Rating</i>	Pemeringkatan nilai aspek usability yang bermasalah.
<i>User Experience</i>	proses untuk mengubah berkas kode program dengan berkas lain yang terkait menjadi berkas yang siap untuk dieksekusi oleh sistem operasi secara langsung.
<i>Website</i>	Kumpulan halaman web yang saling terhubung dan diakses melalui internet menggunakan browser.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
SARI	viii
GLOSARIUM	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Metodologi Penelitian	3
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.2 Website Provinsi di Indonesia	8
2.3 <i>Framework</i> Emosional Norman	10
2.3.1 <i>Visceral</i>	10
2.3.2 <i>Behavioural</i>	10
2.3.3 <i>Reflective</i>	10
2.4 Reaksi Emosi	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	12
3.1 Struktur Laporan	12
3.2 Perencanaan	14
3.2.1 Penentuan Partisipan	14
3.2.2 Persona	14
3.2.3 Skenario Tugas	16
3.3 Evaluasi <i>Website</i>	21
3.3.1 Validasi Indikasi Emosi	21
3.3.2 Reaksi Emosi	22
3.3.3 Skala Ekspresi Wajah	24
3.3.4 Skala Posisi Badan	25
3.3.5 Skala Gerakan Tangan	25
3.3.6 Data Keluhan Partisipan	25
3.3.7 Wawancara	26
3.4 Pelaksanaan Pengujian	26
3.4.1 Tempat dan Waktu Pengujian	26
3.4.2 Perangkat yang diperlukan	26
3.4.3 Tahapan Proses Pengujian	26
3.4.4 Perekaman Partisipan Saat Pengerjaan Tugas	27

3.5	Saran Perbaikan.....	27
3.5.1	Analisis Data Emosional	27
3.5.2	Saran Perbaikan	27
	BAB IV HASIL PENGUJIAN DAN ANALISIS.....	28
4.1	Hasil Pengujian	28
4.2	Data Hasil Pengujian <i>Framework</i> Emosional Norman.....	28
4.3	Kesimpulan Analisis dan Saran Perbaikan	56
4.4	Analisis Detail dan Saran Perbaikan.....	67
4.4.1	Masalah General	93
4.4.2	Temuan Lain.....	95
4.5	Analisis Loyalitas.....	95
4.6	Gambaran Website Ideal Berdasarkan Hasil Analisis	97
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1	Kesimpulan	99
5.2	Saran.....	99
	DAFTAR PUSTAKA	100
	LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	5
Tabel 2.2 Tautan <i>website</i> Pemerintah Provinsi Indonesia	9
Tabel 3.1 Skenario Tugas	18
Tabel 3.2 Kode ekspresi wajah	22
Tabel 3.3 Kode posisi badan	22
Tabel 3.4 Kode gerakan tangan	22
Tabel 3.5 Parameter emosi berdasarkan ekspresi wajah	23
Tabel 3.6 Parameter emosi berdasarkan posisi badan	23
Tabel 3.7 Parameter emosi berdasarkan gerakan tangan	23
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Partisipan 1	28
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Partisipan 2	31
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Partisipan 3	34
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Partisipan 4	36
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Partisipan 5	39
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Partisipan 6	42
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Partisipan 7	45
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Partisipan 8	47
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Partisipan 9	50
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Partisipan 10	53
Tabel 4.11 Kesimpulan Analisis	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan pengujian menggunakan metodologi <i>framework</i> emosional Norman...	12
Gambar 4.1 <i>search bar</i> di <i>website</i> Aceh.....	68
Gambar 4.2 Hasil <i>search</i>	68
Gambar 4.3 Informasi Publik dan <i>Open Data</i>	69
Gambar 4.4 halaman <i>Open Data</i> yang terpisah dari <i>website</i> Aceh	69
Gambar 4.5 <i>Tab</i> Informasi Publik	69
Gambar 4.6 halaman beranda <i>website</i> dan <i>search bar</i>	70
Gambar 4.7 hasil pencarian.....	70
Gambar 4.8 <i>pop-up</i> pada <i>website</i>	71
Gambar 4.9 <i>pop-up website</i> Sumatera Barat.....	71
Gambar 4.10 <i>landing page website</i> Sumatera Selatan.....	72
Gambar 4.11 halaman utama <i>website</i> Riau	73
Gambar 4.12 halaman layanan publik <i>website</i> Riau	73
Gambar 4.13 halaman tujuan akhir skenario tugas	74
Gambar 4.14 layanan publik penginapan hotel.....	75
Gambar 4.15 <i>NavBar website</i> Bengkulu sebelum di klik	75
Gambar 4.16 kondisi setelah <i>NavBar</i> di klik.....	75
Gambar 4.17 Halaman beranda Lampung.....	76
Gambar 4.18 halaman bank data Bangka Belitung	77
Gambar 4.19 hasil <i>search</i> bank data Bangka Belitung.....	77
Gambar 4.20 <i>NavBar website</i> DKI Jakarta	78
Gambar 4.21 letak menu tujuan akhir skenario tugas	79
Gambar 4.22 <i>NavBar website</i> Jawa Barat	79
Gambar 4.23 tahapan menuju tujuan akhir melalui 3 <i>website</i> berbeda.....	80
Gambar 4.24 halaman utama <i>website</i> terlalu sederhana.....	81
Gambar 4.25 halaman pengumuman yang kosong	81
Gambar 4.26 letak tujuan akhir skenario tugas	82
Gambar 4.27 <i>header website</i> provinsi Bali.....	83
Gambar 4.28 <i>NavBar website</i> bagian atas.....	83
Gambar 4.29 <i>NavBar website</i> bagian tengah	84
Gambar 4.30 letak menu layanan publik untuk mengakses tujuan akhir.....	84
Gambar 4.31 <i>NavBar website</i> Kalimantan Barat bagian atas.....	85

Gambar 4.32 <i>NavBar website</i> Kalimantan Barat bagian menengah kebawah	85
Gambar 4.33 <i>NavBar website</i> Kalimantan Barat bagian bawah	86
Gambar 4.34 banner <i>website</i> Kalimantan Tengah.....	86
Gambar 4.35 menu yang muncul setelah klik <i>email</i> pada <i>NavBar</i>	87
Gambar 4.36 menu transparansi yang seharusnya ada di dalam informasi publik	87
Gambar 4.37 halaman lapor yang salah alamat.....	88
Gambar 4.38 layanan yang hanya menyediakan gambar tanpa keterangan	88
Gambar 4.39 tujuan akhir skenario tugas	89
Gambar 4.40 <i>landing page website</i> Sulawesi Tengah.....	90
Gambar 4.41 isi menu APBD yang hanya berisi tahun 2024.....	92
Gambar 4.42 tujuan akhir skenario tugas	93
Gambar 4.43 <i>search bar website</i> Papua Barat Daya	93

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan implementasi internet yang sudah semakin pesat, semua hal yang dilakukan serba digital, seperti pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003, setiap Provinsi diwajibkan untuk memiliki *website*. Saat ini, *website* merupakan implementasi E-Government yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan publik. Provinsi di Indonesia berjumlah 38, seluruh provinsi tersebut sudah memiliki *website*.

Pada penelitian sebelumnya, dilakukan penelitian terhadap 38 provinsi menggunakan *severity ratings* (Moersahit, 2021). *Severity Rating* adalah pemeringkatan nilai aspek usabilitas yang bermasalah (Hastari, 2022). Hasil analisis *severity rating* menggunakan *cognitive walkthrough* dan *heuristic evaluation* menunjukkan bahwa sebagian besar *website* provinsi memiliki masalah usabilitas. Hasil analisis *severity rating* untuk setiap *website* juga menunjukkan bahwa *website* Pemerintah Provinsi Indonesia memiliki masalah usabilitas yang berbeda-beda yang menunjukkan adanya inkonsistensi desain UX *website*.

Meskipun sudah terdapat UU dan peraturan yang mengatur syarat minimal *website* Pemerintah Provinsi di Indonesia, hal tersebut tidak cukup untuk mengatasi inkonsistensi ini. Masalah usabilitas yang buruk juga disebabkan karena desain UX yang buruk. Kualitas desain UX yang buruk disebabkan kurangnya pemahaman hubungan UX terhadap kondisi emosional pengguna (Norman, 2004). Hal ini menunjukkan aspek emosi merupakan hal yang penting dalam pembuatan desain UX (Hartson & Payla, 2012). Penelitian (Moersahit 2021) mungkin dapat mengatasi masalah desain UX *website* Pemerintah Provinsi di Indonesia dari segi usabilitas namun tidak dalam segi kualitas. Segi kualitas yang dimaksud adalah keterlibatan emosi pengguna dalam pembuatan desain UX. Selain emosi, umpan balik dari pengguna dianggap penting dalam pembuatan desain UX (Norman, 2004). Dari segi kenyamanan, desain, dll. mungkin sudah cukup menggunakan aspek emosi pengguna namun apakah pengguna akan terus menggunakan produk untuk kedepannya? Maka dari itu umpan balik pengguna diperlukan untuk membangun loyalitas pengguna sebagai penjamin pengguna tetap menggunakan produk di masa depan (Norman, 2004). Dengan adanya umpan balik ini

pengguna akan merasa berkontribusi dalam pembuatan produk dan akan membangun aspek loyalitas pada pengguna.

Untuk mengakomodasi permasalahan di atas, pada penelitian ini dilakukan evaluasi ulang menggunakan *framework* emosional Norman. Teori ini diusulkan oleh Don Norman dan sudah diterapkan oleh banyak perusahaan besar di dunia. Perusahaan “Apple” walaupun tidak diungkapkan secara formal, produk Apple terkenal dengan desain mereka yang elegan dan UX yang intuitif. *Framework* ini memiliki tiga level yaitu *visceral*, *behavioral*, dan *reflective*. Level pertama yaitu *visceral* menganalisis reaksi dan insting pengguna terhadap visual dan desain dari *website*. Level kedua adalah *behavioural* menganalisis interaksi pengguna terhadap elemen pada *website* melalui tugas. Aspek emosi berpengaruh pada kemudahan dan keefektifan akses *website*. Level ketiga adalah *reflective* menganalisis emosi dan refleksi pengguna terhadap pengalaman setelah berinteraksi dengan *website* dan membangun loyalitas pengguna (Norman, 2004). Penelitian hanya dilakukan untuk *website* versi desktop. Versi desktop dipilih karena alasan kompatibilitas dan kestabilan.

Berdasarkan uraian di atas, perlu dilakukan evaluasi terhadap *website* Provinsi di Indonesia menggunakan *framework* Emosional Norman untuk mengetahui kualitas UX *website* Pemerintahan Provinsi Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Pemerintah Provinsi Indonesia dalam mengembangkan desain UX *website* Pemerintah Provinsi Indonesia kedepannya. Penelitian ini dimaksudkan untuk melengkapi penelitian-penelitian terdahulu bukan untuk menggantinya.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah penelitian tugas akhir ini.

- a. Bagaimana cara menganalisis dan mengevaluasi kualitas desain UX pada *website* Pemerintah Provinsi di Indonesia dengan mempertimbangkan aspek emosi pengguna?
- b. Bagaimana saran perbaikan desain UX yang tepat untuk *website* pemerintahan provinsi di Indonesia?

1.3 Batasan Masalah

Menentukan batas masalah penelitian agar fokus pada tujuan penelitian.

- a. Penelitian ini tidak akan mengevaluasi kualitas konten informasi yang disajikan pada *website* Pemerintah Provinsi di Indonesia.
- b. Unsur keamanan *website* tidak akan di evaluasi di penelitian ini.

- c. Data yang dikumpulkan berdasarkan reaksi emosi dan masukan dari partisipan.
- d. Analisis *website* yang dilakukan terbatas hanya pada perangkat desktop.
- e. Apabila selama proses pengujian *website* tidak dapat diakses oleh salah satu partisipan atau lebih, maka *website* tersebut tidak akan dianalisis kualitasnya.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah diberikan, berikut tujuan penelitian tugas akhir ini.

- a. Menghasilkan gambaran hasil analisis *website* pemerintahan provinsi yang mempertimbangkan aspek emosi pengguna.
- b. Memberikan saran perbaikan desain UX pada *website* pemerintahan provinsi di Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan Pemerintah Provinsi memperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Mendapatkan gambaran hasil analisis *website* Pemerintah Provinsi dengan desain UX yang sudah dievaluasi dengan framework emosional Norman.
- b. Mendapatkan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas desain UX *website* yang sudah dievaluasi dengan framework emosional Norman.

1.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian dilakukan menggunakan Framework Emosional Norman terhadap kualitas desain UX *website*. Tahapan yang dilakukan:

- a. Perencanaan

Perencanaan dimulai dengan menentukan kriteria calon partisipan dan kemudian analisis *website* dengan menggunakan standar Pemerintah untuk merencanakan skenario tugas untuk dikerjakan partisipan.

- b. Evaluasi *website*

Pengumpulan data evaluasi *website* dilakukan dengan pengujian. Pengujian dilakukan dengan partisipan mengerjakan skenario tugas dengan dua sesi, sesi eksplorasi dengan batas waktu 2 menit dan sesi pengujian tanpa batas waktu namun terdapat waktu efektif penyelesaian. Partisipan diberi kebebasan untuk menjelajahi *website* selain dari skenario tugas. Partisipan dipersilahkan menjelajahi *website* lebih dalam setelah menyelesaikan skenario tugas jika berkenan. Setiap reaksi dan tindakan partisipan akan dicatat atau

direkam. Setelah menyelesaikan skenario tugas, partisipan akan mengisi kolom keluhan berdasarkan keluhan yang tidak disukai partisipan pada *website* kemudian diwawancarai untuk mendapatkan masukan dan data evaluasi lebih dalam.

c. Saran perbaikan

Hasil pengujian akan dianalisis sebagai dasar untuk membuat saran perbaikan. Analisis diambil dari umpan balik dan pengalaman berinteraksi dengan *website* berdasarkan reaksi emosi partisipan saat menjalankan skenario tugas.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penyusunan tugas akhir diperlukan untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan penelitian secara menyeluruh. Adapun Penyajiannya sebagai berikut:

Pada bagian awalan penulisan tugas akhir terdiri beberapa halaman khusus, yaitu judul, pengesahan dosen pembimbing, pengesahan dosen penguji, pernyataan keaslian tugas akhir, persembahan, motto, kata pengantar, sari, glosarium, daftar isi dan daftar tabel beserta daftar gambar.

a. Bagian isi tugas akhir berisi beberapa bab, yaitu:

1. **BAB 1**

Memuat latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat, metodologi, dan sistematika penulisan.

2. **BAB 2**

Memuat landasan teori, yaitu uraian yang berisi teori dan studi pustaka. Landasan ini digunakan sebagai kerangka teori dalam penelitian.

3. **BAB 3**

Memuat gambaran penelitian, perencanaan skenario tugas, pengumpulan data evaluasi *website*, dan saran perbaikan.

4. **BAB 4**

Memuat hasil analisis yang dilakukan dan pembahasan data pengujian yang diperankan.

5. **BAB 5**

Memuat kesimpulan dan saran-saran.

b. Pada bagian akhir laporan terdiri dari daftar pustaka dan lampiran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Ulasan mengenai desain UX sebuah *website* dan aplikasi banyak dilakukan pada penelitian terdahulu. Terdapat bermacam metode yang digunakan untuk menguji kualitas desain UX. berikut beberapa penelitian terdahulu yang mengevaluasi desain UX *website* atau aplikasi:

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

Penelitian	Metode	Objek	Masalah	Hasil
Norman (2004)	<i>framework</i> Emosional Norman	Desain <i>UX</i>	Bagaimana keterkaitan emosi dengan desain <i>UX</i> ?	Menurut Norman (2004) dalam Hartson & Pyla (2012) bahwa desain <i>UX</i> sangat berkaitan dengan emosi pengguna dikarenakan <i>UX</i> dibuat untuk kenyamanan dan kemudahan pengguna dengan adanya <i>UX</i> pengguna akan mengeluarkan berbagai macam emosi yang ada pada dirinya baik itu positif maupun negatif. Emosi yang keluar dari pengguna didasari pada kualitas baik atau buruknya sebuah desain <i>UX</i> . Desain <i>UX</i> yang baik mengeluarkan emosi positif pengguna seperti bahagia, menikmati dan kepuasan, yang akan memberikan dampak positif pada perkembangan desain <i>UX</i> begitu pula sebaliknya jika desain <i>UX</i> memiliki kualitas yang buruk maka pengguna akan mengeluarkan emosi negatif seperti ketidakpuasan, bingung dan frustrasi namun hal ini juga akan membantu dalam berkembang desain <i>UX</i> .

Mayhew (1999)	3 Level Desain UX Mayhew	Desain UX website	Bagaimana cara membuat halaman website yang memiliki desain UX yang baik?	Menurut Mayhew (1999) dalam Hartson & Pyla (2012) bahwa dalam pembuatan desain UX website terdapat 3 level untuk membuat desain UX yang baik. level pertama terdapat 2 elemen, elemen pertama adalah <i>Information Architecture</i> , desainer harus mendesain struktur informasi dengan cara menyederhanakan navigasi situs di seluruh dan dalam tugas serta memanfaatkan otomatisasi. Elemen kedua adalah <i>Conceptual Model Design</i> yang merupakan sambungan dari elemen pertama yaitu penyajian konten informasinya. level kedua adalah <i>Page Design Standards</i> merupakan standar yang wajib dilakukan agar penyajian dan interaksi konten halaman sesuai dengan konteks level pertama. Level ketiga adalah <i>Detailed UX Design</i> yang merupakan bagaimana cara menerapkan standar yang terdefinisi dan tervalidasi sudah ditetapkan dengan konsisten dan benar
Garcia et al., (2019)	<i>Rhetoric and Emotional Design</i>	Aplikasi Moodle	Bagaimana cara meningkatkan kualitas UX aplikasi Moodle?	Penelitian ini menggunakan metode desain retorik dan emosional yang berfokus pada komunikasi dan interaksi desain yang menghubungkan kondisi emosional pengguna
Byung Ju (2018)	<i>Cognitive and Emotional UX Design</i>	<i>Mobile Chatbot</i>	Bagaimana cara membuat desain UX menggunakan metodologi <i>Cognitive and Emotional UX Design</i> ?	Penelitian ini menggunakan metode desain kognitif dan emosional yang berporos pada kondisi emosional pengguna dan kognitif

Moersahit (2021)	<i>Cognitive Walkthrough</i> dan <i>Heuristic Evaluation</i>	<i>Website</i> Pemerintah Provinsi Indonesia	Bagaimana menguji kualitas usability <i>website</i> Pemerintah Provinsi?	Dari hasil evaluasi pada penelitian ini, terdapat beberapa <i>website</i> provinsi yang sulit untuk dipelajari, memiliki tingkat efisiensi yang buruk, dan <i>error</i> yang lumayan banyak. Akan tetapi alur tugas yang diberikan hampir semuanya dapat diingat dan tidak terlalu kompleks untuk partisipan.
Hastari (2022)	<i>Cognitive Walkthrough</i> dan <i>Heuristic Evaluation</i>	<i>Website</i> Pemerintah Kapanewon, Kabupaten Sleman	Bagaimana mengukur kualitas usability <i>website</i> Pemerintah Kapanewon, Kabupaten Sleman?	Partisipan mengalami kesalahan dalam menjalankan tugas yang diberikan, terdapat juga penggunaan bahasa yang tidak baku atau tidak terdapat pada kamus KBBI. Layout halaman beranda yang terlalu ramai dan sangat membingungkan partisipan, serta pemilihan warna yang tidak sesuai dengan hierarki desain
Arifin et al., (2019)	<i>Heuristic Evaluation</i> dan <i>Human Centered Design</i>	Aplikasi EzySchool	Bagaimana cara meningkatkan kualitas <i>UX</i> pada aplikasi EzySchool?	Penelitian ini membandingkan evaluasi desain dari <i>Heuristic Evaluation</i> dengan Desain Solusi yang kemudian setelah dibandingkan, desain solusi akan dievaluasi kembali untuk penetapan solusi masalah kualitas <i>UX</i>
Izabal et al., (2018)	<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) dan <i>Focus Group Discussion</i>	<i>Website</i> aplikasi FILKOM Universitas Brawijaya	Bagaimana cara mengevaluasi dan memperbaiki <i>UX website</i> FILKOM UB?	Penelitian ini mengevaluasi desain lama dari <i>website</i> FILKOM UB dengan kuesioner terhadap 30 responden berdasarkan aspek <i>attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty</i> yang kemudian akan didiskusikan kembali dengan responden untuk menyatukan pendapat

Berdasarkan literatur *review* yang dilakukan terhadap 7 makalah, mayoritas belum menerapkan aspek emosi dalam pengujian kualitas desain *UX*. Penelitian (Garcia et al., 2019) menggunakan desain retorik dan emosional yang hanya berfokus pada komunikasi dan interaksi desain dengan kondisi emosional pengguna. Penelitian (Moersahit, 2021) dan (Hastari, 2022), melakukan pengujian menggunakan *Heuristic Evaluation* dan *Cognitive Walkthrough*. Penelitian (Masyhur, 2014) mengevaluasi menggunakan metode *WebQual* 4.0 dengan bantuan alat GTmatrix. Penelitian (Arifin et al., 2019) membandingkan metode *Heuristic Evaluation* dan *Human Centered Design* untuk mengevaluasi aplikasi *EzySchool*. Kemudian, penelitian (Izabal et al., 2018) yang menggunakan metode *UEQ* dan *Focus Group Discussion* yang kemudian menggabungkan dua hasil metode tersebut untuk mengevaluasi dan memperbaiki desain *UX website*. Kesimpulannya mayoritas penelitian melakukan pengujian *UX* pada berbagai *website* dan aplikasi baik berbasis *web* dan *mobile*, namun sebagian besar belum melibatkan aspek emosi dalam pengujiannya dan seluruh penelitian sama sekali tidak menggunakan umpan balik dari pengguna sebagai bahan evaluasi desain *UX*. Dalam penelitian yang akan dilakukan ini selain aspek emosi, umpan balik pengguna juga menjadi fokus utama dalam penelitian. Penelitian dilakukan bukan untuk mengganti metode pada penelitian sebelumnya, tetapi untuk melengkapi hasil penelitian sebelumnya yang belum memasukkan aspek emosi dan umpan balik pengguna ke dalam pengujian dan evaluasinya.

2.2 Website Provinsi di Indonesia

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government*, setiap instansi seperti pemerintah provinsi wajib mengembangkan *E-Government*. Diliput dari *website* resmi DPR RI, hasil rapat paripurna DPR Kamis, 17 November 2022 menyatakan Indonesia resmi memiliki 38 Provinsi dengan Papua Barat Daya sebagai provinsi yang terakhir dimekarkan. Berikut tautan *website* setiap provinsi:

Tabel 2.2 Tautan *website* Pemerintah Provinsi Indonesia

Kode	Provinsi	Tautan	Kode	Provinsi	Tautan
PV1	Aceh	acehprov.go.id/	PV20	Kalimantan Barat	kalbarprov.go.id/
PV2	Sumatera Utara	sumutprov.go.id/	PV21	Kalimantan Tengah	kalteng.go.id/
PV3	Sumatera Barat	sumbarprov.go.id/	PV22	Kalimantan Selatan	kalselprov.go.id/
PV4	Sumatera Selatan	sumselprov.go.id/	PV23	Kalimantan Timur	kaltimprov.go.id/
PV5	Riau	riau.go.id/	PV24	Kalimantan Utara	kaltaraprov.go.id/
PV6	Jambi	jambiprov.go.id/	PV25	Sulawesi Utara	sulutprov.go.id/
PV7	Bengkulu	bengkuluprov.go.id/	PV26	Sulawesi Tengah	sultengprov.go.id/
PV8	Lampung	lampungprov.go.id/	PV27	Sulawesi Selatan	sulselprov.go.id/
PV9	Bangka Belitung	babelprov.go.id/	PV28	Sulawesi Tenggara	sultraprov.go.id/
PV10	Kepulauan Riau	kepriprov.go.id/	PV29	Sulawesi Barat	sulbarprov.go.id/
PV11	DKI Jakarta	jakarta.go.id/	PV30	Gorontalo	gorontaloprov.go.id/
PV12	Jawa Barat	jabarprov.go.id/	PV31	Maluku	malukuprov.go.id/
PV13	Jawa Tengah	jatengprov.go.id/	PV32	Maluku Utara	malutprov.go.id/
PV14	DI Yogyakarta	jogjaprov.go.id/	PV33	Papua	papua.go.id/
PV15	Jawa Timur	jatimprov.go.id/	PV34	Papua Barat	papuabaratprov.go.id/
PV16	Banten	bantenprov.go.id/	PV35	Papua Tengah	papatengahprov.go.id/
PV17	Bali	baliprov.go.id/w eb/	PV36	Papua Pegunungan	pauapegunungan.go.id/
PV18	Nusa Tenggara Barat	ntbprov.go.id/	PV37	Papua Selatan	papaselatan.go.id/
PV19	Nusa Tenggara Timur	nttprov.go.id/	PV38	Papua Barat Daya	papuabaratdayaprov.go.id/

2.3 Framework Emosional Norman

Framework Emosional Norman merupakan metode untuk mengevaluasi kualitas desain *UX*. Terdapat tiga level yang dibutuhkan untuk menerapkannya.

2.3.1 *Visceral*

Level pertama dari *framework* Norman berfokus ke perasaan pengguna. *Visceral* berkaitan dengan reaksi awal dan perasaan saat pengguna pertama kali berinteraksi dengan desain. *Visceral* memuat elemen visual seperti warna, bentuk, tata letak, dan estetika keseluruhan. *Visceral* berfungsi untuk menciptakan kesan positif dan menarik untuk pengguna.

2.3.2 *Behavioural*

Level kedua dari *framework* Norman berfokus ke tindakan pengguna. *Behavioral* berkaitan dengan interaksi dan tindakan pengguna saat berinteraksi dengan desain. *Behavioural* memuat fungsi, navigasi, respon terhadap tindakan pengguna, dan seberapa mudah pengguna dalam menjalankan skenario tugas. *Behavioral* berfungsi untuk memastikan produk atau layanan dapat digunakan dengan mudah dan efisien.

2.3.3 *Reflective*

Level ketiga dari *framework* Norman yang berfokus ke evaluasi *UX*. *Reflective* berkaitan dengan perspektif dan evaluasi pengguna tentang pengalaman mereka setelah berinteraksi dengan desain. *Reflective* memuat faktor seperti kepuasan pengguna, apakah pengguna dapat mempelajari desain, dan apakah desain memenuhi ekspektasi mereka. *Reflective* berfungsi untuk memastikan desain *UX* menghasilkan kesan positif dan membangun loyalitas pengguna.

2.4 Reaksi Emosi

Pada dasarnya emosi manusia terbagi menjadi 6 macam emosi dasar yang bersifat universal yaitu, Kebahagiaan, Kesedihan, Kemarahan, Keterkejutan, Kejjjikan, Ketakutan (Ekman et al., 1971). Emosi ini dapat diekspresikan melalui ekspresi wajah yang dikeluarkan oleh manusia berdasarkan penelitian Paul Ekman dan Wallace V. Friesen yang berjudul “*Constants Across Cultures in The Face and Emotion*”. Penelitian ini kemudian dilanjutkan oleh Paul Ekman dan Wallace V. Friesen yang menghasilkan alat bernama *Facial Action Coding System* (FACS) yang dikembangkan pada tahun 1978. Namun, beberapa peneliti

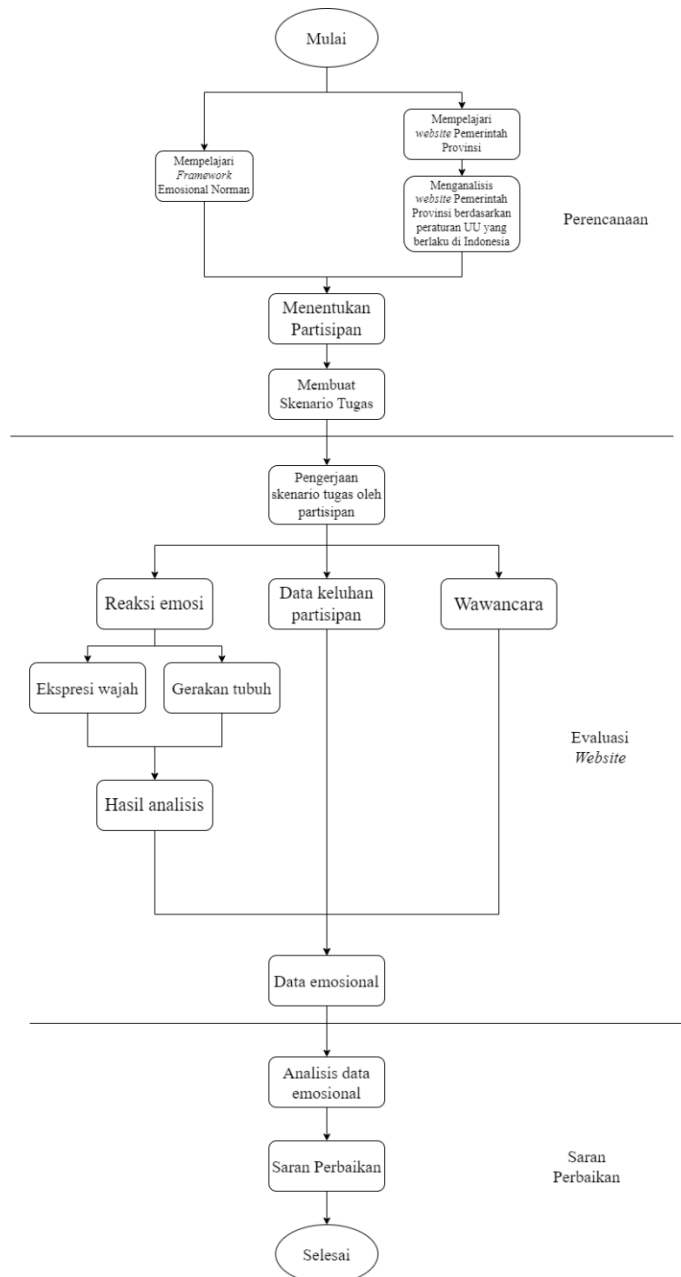
membantah bahwa emosi manusia lebih kompleks dari 6 emosi dasar tersebut (Barrett, 2017), tetapi penelitian Paul Ekman dan Wallace V. Friesen ini saya pertimbangkan sebagai parameter utama saya dalam penelitian ini dikarenakan penelitian tersebut banyak dikutip di penelitian lain. FACS merupakan alat yang memberikan parameter ekspresi wajah berdasarkan 6 emosi dasar. Namun, dikarenakan FACS ini merupakan alat yang mahal dengan bantuan Claude saya dapat menemukan parameter yang dihasilkan oleh FACS berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Paul Ekman dan Wallace V. Friesen (tahun 2024). Selain ekspresi wajah, emosi manusia juga dapat diekspresikan melalui gerakan tubuh (Pease, 1981). Dalam penelitian ini saya hanya menganalisis posisi badan dan gerakan tangan saja. Seharusnya gerakan tubuh yang dianalisis meliputi seluruh tubuh, namun saya tidak dapat menguasai materi ini dikarenakan referensi yang diperlukan terlalu banyak dan kompleks, sedangkan untuk posisi badan dan gerakan tangan terdapat penjelasan yang spesifik sehingga saya dapat memahaminya. Maka dari itu parameter untuk mengindikasikan emosi yang diekspresikan partisipan akan didasari oleh ekspresi wajah, posisi badan dan gerakan tangan mereka. Untuk posisi badan dan gerakan tangan terdapat emosi minor yang berupa kebingungan, ketidaknyamanan, kepercayaan diri, dll. (Morris, 2002). Untuk menandai ini posisi badan dan gerakan tangan akan saya pisahkan dari 6 emosi dasar dan menjadi emosi kedua dan ketiga yang diekspresikan partisipan. Perlu diingat bahwa 6 emosi dasar ini dapat menjadi cabang sebagai contoh Kebahagiaan dapat bercabang menjadi Kelucuan atau murni hanya Kesenangan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Struktur Laporan

Struktur laporan dengan *framework* emosional Norman terbagi menjadi tiga tahapan yaitu, perencanaan, evaluasi *website*, saran perbaikan.



Gambar 3.1 Tahapan pengujian menggunakan metodologi *framework* emosional Norman

a. Perencanaan

Sebelum melakukan pengujian, metode *framework* emosional Norman dan *website* Pemerintah Provinsi wajib dipelajari terlebih dahulu. Selanjutnya, membuat kriteria dan menentukan partisipan. Kemudian dilanjutkan dengan membuat skenario tugas.

Calon partisipan untuk pengujian emosional metode wajib memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Masyarakat (Lingkup UII)
2. Partisipan adalah mereka yang belum pernah mengakses website Pemerintah Provinsi.
3. Pernah berdomisili di antara pulau berikut minimal 2 tahun: Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, Papua

b. Evaluasi *Website*

Pada proses pengumpulan data pengujian, terdapat 2 sesi pengujian yaitu sesi eksplorasi dan sesi pengujian. Pada sesi eksplorasi partisipan akan diberi waktu selama 1 menit 30 detik untuk mengeksplorasi *website*, sedangkan sesi pengujian tidak akan diberi batas waktu tetapi akan terdapat waktu efektif untuk penyelesaian tugas. Jika partisipan sudah menemukan tujuan akhir tugas saat sesi eksplorasi, maka pengujian *website* Pemerintah Provinsi tersebut dianggap selesai.

Partisipan wajib diawasi secara langsung untuk dianalisis reaksi emosi yang terjadi saat pengerjaan tugas. Segala reaksi emosi dan tindakan partisipan akan direkam. Reaksi awal partisipan saat berinteraksi dengan *website* akan menjadi data yang paling diutamakan. Partisipan dapat meminta bantuan saat sesi pengujian saat durasi pengerjaan tugas sudah melewati 1 menit 30 detik.

Partisipan diperbolehkan menjelajahi *website* secara bebas saat skenario tugas telah selesai dikerjakan. Kemudian, partisipan menuliskan semua keluhan yang mereka temukan pada *website* saat pengerjaan tugas dan penjelajahan setelah pengerjaan tugas. Selanjutnya partisipan akan diwawancara mengenai pengalamannya berinteraksi dengan *website* dan memberi tanggapan. Hasil wawancara dan pengamatan partisipan saat pengerjaan skenario tugas akan dianalisis menjadi data emosional.

c. Saran Perbaikan

Data emosional akan dijadikan dasar untuk evaluasi *website* Pemerintah Provinsi. Saran perbaikan akan dibuat berdasarkan hasil analisis dan evaluasi dengan data emosional.

3.2 Perencanaan

Tahap Perencanaan terbagi menjadi tahap membuat kriteria dan penentuan partisipan untuk pengujian emosional Norman. Kemudian, menyusun skenario tugas berdasarkan analisis UU dan peraturan pemerintah yang berlaku ini.

3.2.1 Penentuan Partisipan

Normalnya partisipan ditentukan menggunakan metode *Sampling* berdasarkan asal daerah provinsi masing-masing, tetapi hal tersebut tidak memungkinkan untuk dilakukan sehingga partisipan yang dipilih menggunakan metode *Persona* dengan minimal berdomisili minimal 2 tahun di kota atau kabupaten di pulau Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, Papua sebagai perwakilan tiap daerah. Bali dan sekitarnya akan diwakili oleh perwakilan pulau Jawa sedangkan Maluku akan diwakili oleh perwakilan pulau Papua.

3.2.2 Persona

Pada tahap ini partisipan dipilih dari lingkup UII yaitu 10 mahasiswa UII yang sebagian besar berasal dari prodi Informatika. *Persona* partisipan yaitu minimal pernah tinggal di kota atau kabupaten di pulau Sumatera, Jawa (Bali dan sekitarnya), Kalimantan, Sulawesi, Papua (Maluku) minimal selama 2 tahun sebagai perwakilan pulau.

- a. Nama : Muhammad Yusuf Hidayat
Kelamin : laki-laki
Asal : Kepulauan Riau
Domisili : Berdomisili tetap di Tanjung Pinang, Provinsi Kepulauan Riau
Peran : Perwakilan Pulau Sumatera

- b. Nama : Ilham Arfianto
Kelamin : laki-laki
Asal : Daerah Istimewa Yogyakarta
Domisili : Berdomisili tetap di Yogyakarta, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
Peran : Perwakilan Pulau Jawa

- c. Nama : Aulia Rahman Hakim
Kelamin : laki-laki
Asal : Kalimantan Timur
Domisili : Berdomisili tetap di Kutai Kartanegara, Provinsi Kalimantan Timur

Peran : Perwakilan Pulau Kalimantan

d. Nama : Dawwam Zharif Prakosa

Kelamin : laki-laki

Asal : Kalimantan Barat

Domisili : Berdomisili tetap di Singkawang, Provinsi Kalimantan Barat

Peran : Perwakilan Pulau Kalimantan

e. Nama : Rifaldi Fakhri

Kelamin : laki-laki

Asal : Sumatera Selatan

Domisili : Berdomisili tetap di Palembang, Provinsi Sumatera Selatan

Peran : Perwakilan Pulau Sumatera

f. Nama : Muhammad Ramadzikri Rafansyah

Kelamin : laki-laki

Asal : Kalimantan Selatan

Domisili : Berdomisili tetap di Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan

Peran : Perwakilan Pulau Kalimantan

g. Nama : Ivan Aditya Nugraha

Kelamin : laki-laki

Asal : Jawa Tengah

Domisili : Berdomisili tetap di Pati, Provinsi Jawa Tengah

Peran : Perwakilan Pulau Jawa

h. Nama : Muhammad Sulthon Darojati

Kelamin : laki-laki

Asal : Bengkulu

Domisili : Berdomisili tetap di Bengkulu, Provinsi Bengkulu

Peran : Perwakilan Pulau Sumatera

i. Nama : Adi Admaja

Kelamin : laki-laki

Asal : Jawa Tengah

Domisili : Pernah tinggal 2 tahun di Merauke, Papua Selatan

Peran : Perwakilan Pulau Papua

j. Nama : Nur Achmad Akbar Baharuddin

Kelamin : laki-laki

Asal : Sulawesi Utara

Domisili : Berdomisili tetap di Manado, Sulawesi Utara

Peran : Perwakilan Pulau Sulawesi

3.2.3 Skenario Tugas

Skenario Tugas dirancang berdasarkan peraturan dan UU yang mengatur kriteria *website* Pemerintah Provinsi yaitu, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang mengatur hak masyarakat untuk mendapatkan informasi publik dan kewajiban badan publik untuk menyediakan informasi yang transparan, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang memberikan standar penyelenggaraan sistem elektronik yang aman dan terpercaya, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengatur tentang tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kemudian yang terakhir Peraturan Menkominfo Nomor 4 Tahun 2016 untuk mematuhi peraturan dan pedoman teknis yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika terkait pengelolaan dan keamanan website pemerintah. Dari empat peraturan di atas dapat disimpulkan delapan kriteria *website* Pemerintah Provinsi:

Transpransi Informasi

Pemerintah Provinsi wajib menyediakan informasi publik yang akurat, lengkap, dan mudah diakses mengenai kegiatan, program, kebijakan, dan peraturan pemerintah provinsi.

Layanan Publik

Pemerintah Provinsi wajib menyediakan layanan publik secara *online* untuk memudahkan masyarakat mengakses berbagai layanan pemerintah seperti perizinan, pengaduan masyarakat, dan informasi layanan publik lainnya.

Keamanan dan Privasi

Pemerintah Provinsi wajib memastikan keamanan data dan informasi yang ditampilkan serta menjaga privasi pengguna sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.

Aksesibilitas

Pemerintah Provinsi wajib Mengutamakan kemudahan akses bagi semua lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Website harus memenuhi standar aksesibilitas web yang berlaku.

Interaktivitas

Pemerintah Provinsi wajib menyediakan sarana interaksi dengan masyarakat seperti forum, kolom saran, atau fitur pengaduan yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi dalam pemerintahan.

Ketersediaan Informasi Terbaru

Pemerintah Provinsi wajib memastikan bahwa informasi yang tersedia di website selalu diperbarui secara berkala sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang terbaru.

Desain dan Navigasi

Pemerintah Provinsi wajib memiliki desain yang user-friendly dengan navigasi yang mudah dipahami sehingga memudahkan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Kepatuhan Terhadap Peraturan

Pemerintah Provinsi wajib mematuhi semua peraturan dan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan pengelolaan dan publikasi informasi di website pemerintahan.

Dari delapan kriteria diatas yang dapat diukur pada pengujian hanya Transparansi Informasi, Layanan Publik, Interaktivitas, dan Ketersediaan Informasi Terbaru. Skenario tugas dibuat berdasarkan empat kriteria diatas dengan tema tujuan akhir berdasarkan Transparansi Informasi, Layanan Publik dan Ketersediaan Informasi Terbaru. Untuk kriteria Interaktivitas masuk didalam tiga tema tujuan akhir. Setiap Provinsi akan diberikan tema tujuan akhir secara acak dengan tugas yang berbeda-beda. Berikut tema tujuan akhir yang ditentukan secara acak untuk setiap provinsi.

Tabel 3.1 Skenario Tugas

Provinsi	Tugas (Tema Tujuan Akhir)	Waktu Efektif (Menit)
PV1	Download dokumen “Pertumbuhan PDRB Q to Q (Pertumbuhan Kumulatif) menurut Lapangan Usaha Tahun 2010 – 2023” (Transparansi Data)	00:59.71
PV2	Download dokumen “Realisasi Pendapatan Daerah Tahun 2020” (Transparansi Data)	01:08.62
PV3	Download dokumen “Realisasi Pendapatan, Belanja dan Pembiayaan Daerah 2022” (Transparansi Data)	00:30.79
PV4	Screenshot form Pelaporan atau Pengaduan yang sudah diisi (Layanan Publik)	02:52.18
PV5	Temukan layanan pendaftaran sebagai Pasien Mirai RSUD Arifin Achmad (Layanan Publik)	01:10.74
PV6	Screenshot form Pelaporan atau Pengaduan yang sudah diisi (Layanan Publik)	–
PV7	Temukan layanan Pendaftaran menginap di Sinar Sport Hotel Bengkulu (Layanan Publik)	01:05.36
PV8	Download dokumen “Daftar Aset dan Investasi 2022” (Transparansi Data)	01:05.28
PV9	Download dokumen “Data Kontrak Provinsi Babel Tahun 2020” (Transparansi Data)	00:40.84
PV10	Temukan berita “Flying Adventure Kepri Kembali Digelar, Diharapkan Jadi Event Tahunan (terbit: Minggu, 18 Juni 2023; Pukul: 04.21)” (Ketersediaan Informasi Terbaru)	01:20.46

PV11	Temukan layanan pajak online (Layanan Publik)	00:42.74
PV12	Download dokumen “Laporan Keuangan BUMD Jawa Barat Tahun 2022” (Layanan Publik)	00:44.18
PV13	Temukan layanan Izin usaha mikro dan kecil (Layanan Publik)	02:04.95
PV14	Temukan layanan “Peta daring Lokasi halte bus trans jogja” (Layanan Publik)	01:05.68
PV15	Download dokumen “Laporan anggaran PPKD TA. 2022” (Layanan Publik)	01:17.84
PV16	Temukan layanan pendaftaran PPDB Online (Layanan Publik)	00:30.58
PV17	Download dokumen “Dokumen Pelaksanaan Anggaran (SKPD) Tahun 2023” (Transparansi Data)	00:50.43
PV18	Download dokumen “Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2021” (Transparansi Data)	00:32.90
PV19	Temukan layanan perentalan mobil Kupang (Layanan Publik)	00:35.29
PV20	Download dokumen “Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Harga Berlaku di Prov. Kalbar (ribu rupiah), 2017–2021” (Transparansi Data)	01:06.93
PV21	Download dokumen “Laporan Realisasi APBD KalTeng 2022” (Transparansi Data)	01:12.40

PV22	Screenshot form Pelaporan atau Pengaduan yang sudah diisi (Layanan Publik)	00:25.67
PV23	Download dokumen “Data Aparatur Prov. Kaltim Tahun 2016-2020” (Transparansi Data)	00:50.51
PV24	Temukan layanan pendaftaran online RSUD Tarakan (Layanan Publik)	00:10.63
PV25	Temukan layanan penghitungan pajak kendaraan bermotor Sulut (Layanan Publik)	00:21.38
PV26	Download dokumen “Laporan Realisasi Anggaran Tahun 2022” (Transparansi Data)	00:42.83
PV27	Download dokumen “Laporan Realisasi Anggaran tahun 2022” (Transparansi Data)	00:30.96
PV28	Screenshot form Pelaporan atau Pengaduan yang sudah diisi (Layanan Publik)	01:49.10
PV29	Download dokumen “Persentase Pejabat ASN Yang Telah Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Struktural Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat, 2019-2022” (Transparansi Data)	01:28.51
PV30	Download dokumen “Data Produksi Perikanan Tangkap Tahun 2021” (Transparansi Data)	00:45.10
PV31	Temukan berita “Pengumuman Kelulusan Pasca Sanggah Hasil Optimalisasi PPPK Teknis Formasi Tahun 2022” (Ketersediaan Informasi Terbaru)	01:13.18
PV32	Screenshot form Pelaporan atau Pengaduan yang sudah diisi (Layanan Publik)	02:37.44

PV33	Download dokumen “Laporan Layanan Informasi dan Dokumentasi 2021” (Transparansi Data)	00:56.13
PV34	Download dokumen “APBD (Penjabaran) Provinsi Papua Barat 2024” (Transparansi Data)	00:29.46
PV35	Temukan berita “Lomba Yospan Jalan Resmi dibuka, Pj. Gubernur Papua Tengah, Ribka Haluk (16 Agustus 2023)” (Ketersediaan Informasi Terbaru)	00:48.05
PV36	–	–
PV37	Download dokumen “Capaian Pembangunan Papua Selatan 2019 – 2021” (Transparansi Data)	00:46.62
PV38	Temukan berita “Upacara peringatan Hari Pahlawan ke-78 tahun 2023” (Ketersediaan Informasi Terbaru)	00:47.20

Keterangan:

- PV1 - PV38 adalah kode provinsi. Selengkapnya di Tabel 2.2 Tautan *website* Pemerintah Provinsi Indonesia
- PV6 tidak terdapat catatan waktu dikarenakan tujuan akhir skenario tugas tidak tersedia
- PV36 kosong semua dikarenakan *website* tidak dapat diakses hingga saat hari pengujian

3.3 Evaluasi *Website*

Tahap evaluasi *website* terbagi menjadi tahap Reaksi Emosi untuk menentukan parameter emosi partisipan, tahap pembuatan kolom keluhan dari partisipan terhadap keluhan yang partisipan alami saat pengujian, dan tahap wawancara untuk mengetahui lebih dalam alasan partisipan kesulitan di *website* tertentu.

3.3.1 Validasi Indikasi Emosi

Untuk memvalidasi indikasi emosi dari teori 6 emosi dasar manusia untuk ekspresi wajah (Ekman et al., 1971) normalnya validasi dilakukan menggunakan alat FACS namun dikarenakan alat ini berbayar maka akan di alternatifkan dengan pengamatan melalui rekaman video atau pengamatan

langsung sama seperti untuk memvalidasi indikasi emosi dari teori bahasa tubuh Morris (Morris, 2002). Indikasi emosi yang muncul akan berdasarkan pada parameter Emosi 1 (Ekspresi Wajah), Emosi 2 (Posisi Badan) dan Emosi 3 (Gerakan Tangan).

3.3.2 Reaksi Emosi

Teori emosi yang akan digunakan adalah teori 6 emosi dasar manusia untuk ekspresi wajah (Ekman et al., 1971) dan untuk bahasa tubuh (posisi badan dan gerakan tangan) akan menggunakan teori bahasa tubuh Morris (Morris, 2002). Berikut parameter dari emosi berdasarkan ekspresi wajah, posisi badan dan gerakan tangan.

Tabel 3.2 Kode ekspresi wajah

Kode	Ekspresi Wajah
WJ1	Pipi terangkat
WJ2	Hidung berkerut
WJ3	Alis turun
WJ4	Alis bagian dalam terangkat
WJ5	Alis bagian luar terangkat
WJ6	Kelopak mata atas terangkat
WJ7	Kelopak mata bawah terangkat
WJ8	Sudut bibir tertarik
WJ9	Sudut bibir terangkat
WJ10	Sudut bibir turun
WJ11	Bibir menegang
WJ12	Bibir bawah turun
WJ13	Rahang Turun

Tabel 3.3 Kode posisi badan

Kode	Posisi Badan
PB1	Badan membungkuk
PB2	Badan santai
PB3	Badan tertutup

Tabel 3.4 Kode gerakan tangan

Kode	Gerakan Tangan
GT1	Menyentuh atau menggaruk kepala
GT2	Menyentuh atau menggaruk leher
GT3	Menyentuh atau menggaruk pipi
GT4	Menyentuh hidung
GT5	Menyentuh atau mengusap dagu

Tabel 3.5 Parameter emosi berdasarkan ekspresi wajah

Kode	Emosi	Parameter	Pengindikasian
KW1	Kebahagiaan	WJ1, WJ8	- WJ1, WJ8 = Kebahagiaan - WJ1 = Kebahagiaan - WJ8 = Tidak terdefinisi / Netral
KW2	Kesedihan	WJ3, WJ4, WJ10	- WJ3, WJ4, WJ10 = Kesedihan - WJ3/WJ4, WJ10 = Kesedihan - WJ3 / WJ4 / WJ10 ; WJ3, WJ4 = Tidak terdefinisi / Netral
KW3	Kemarahan	WJ3, WJ6, WJ7, WJ11	- WJ3, WJ6, WJ7, WJ11 = Kemarahan - WJ3/WJ6, WJ7, WJ11 = Kemarahan - WJ3 / WJ6 / WJ7 / WJ11 ; WJ3, WJ6, WJ7 = Tidak terdefinisi / Netral
KW4	Keterkejutan	WJ4, WJ5, WJ6, WJ13	- WJ4, WJ5, WJ6, WJ13 = Keterkejutan - WJ4/WJ5, WJ6, WJ13 ; WJ4/WJ5/WJ6, WJ13 = Keterkejutan - WJ4 / WJ5 / WJ6 = Tidak terdefinisi / Netral
KW5	Kejijikan	WJ2, WJ10, WJ12	- WJ2, WJ10, WJ12 = Kejijikan - WJ2/WJ10, WJ12 = Kejijikan - WJ2 / WJ10 / WJ12, WJ10 = Tidak terdefinisi / Netral
KW6	Ketakutan	WJ3, WJ4, WJ5, WJ6, WJ7	- WJ3, WJ4, WJ5, WJ6, WJ7 = Ketakutan - WJ4, WJ6, WJ7 = Ketakutan - WJ3 / WJ4 / WJ5 / WJ6 / WJ7 ; WJ4/WJ3/WJ5/WJ6, WJ7/ WJ3/WJ5/WJ6 = Tidak terdefinisi / Netral

Tabel 3.6 Parameter emosi berdasarkan posisi badan

Kode	Emosi	Parameter
KB1	Kepercayaan Diri	PB1
KB2	Ketidakpercayaan Diri	PB2, PB3 / PB2 / PB3

Tabel 3.7 Parameter emosi berdasarkan gerakan tangan

Kode	Emosi	Parameter
KT1	Kebingungan	GT1
KT2	Keraguan	GT3, GT4
KT3	Keputusan / Evaluasi	GT5
KT4	Ketidaknyamanan	GT2
KT5	Kebosanan	GT3

Emosi yang ditetapkan akan berdasarkan dominasi parameter ekspresi wajah, posisi badan dan gerakan tangan yang paling sering muncul, apabila tidak terdapat parameter atau parameter tidak memenuhi syarat indikasi maka emosi akan dianggap tidak terdefinisi atau netral yang akan bertanda “0” yang menandakan bahwa tidak terdapat aktivitas apapun, skala untuk netral akan ditentukan

berdasarkan skala netral dari WJ, PB, GT yang untuk WJ dan GT adalah skala 1 dan PB adalah skala 3.

3.3.3 Skala Ekspresi Wajah

Skala Ekspresi wajah (WJ) akan diukur berdasarkan intensitas parameter utama emosi ekspresi wajah yang muncul pada saat partisipan terindikasi mengeluarkan emosi tertentu. Berikut parameter utama dari WJ:

1. Kebahagiaan: WJ1, WJ8
2. Kesedihan: WJ3, WJ4, WJ10
3. Kemarahan: WJ6, WJ7, WJ11
4. Keterkejutan: WJ4, WJ6, WJ13
5. Kejijikan: WJ2, WJ10, WJ12
6. Ketakutan: WJ4, WJ6, WJ7

Parameter utama ini akan diukur menggunakan skala likert 1-5 untuk mengindikasikan seberapa intens rata-rata emosi dari partisipan yang muncul dengan penjelasan tingkatannya sebagai berikut:

- Tidak terlihat (1)
- Samar-samar (2)
- Cukup jelas (3)
- Terlihat jelas (4)
- Sangat jelas (5)

Rumus untuk penentuan rata-rata skala emosi sebagai berikut:

$$\text{Rata - Rata} = \frac{\text{Jumlah semua nilai}}{\text{Jumlah parameter utama}} \quad (3.1)$$

Apabila hasil berupa bilangan desimal maka akan dibulatkan.

Contoh, misalkan emosi terindikasi “Kebahagiaan” dengan parameter WJ1, WJ8 yang muncul. WJ1 terlihat samar-samar maka WJ1 akan diberi skala 2 dan WJ8 terlihat jelas maka WJ8 akan diberi skala 4.

$$\text{Rata - Rata} = \frac{2 + 4}{2} = 3 \quad (3.2)$$

Maka dapat disimpulkan bahwa skala Kebahagiaan yang muncul pada partisipan yaitu skala 3 yang berarti Kebahagiaan partisipan cukup jelas. Penghitungan skala ini dapat dilakukan apabila WJ sudah memenuhi syarat indikasi emosi yang muncul berdasarkan parameter pada Tabel 3.5 Parameter emosi berdasarkan ekspresi wajah .

3.3.4 Skala Posisi Badan

Skala Posisi Badan (PB) akan diukur berdasarkan intensitas parameter emosi posisi badan yang muncul pada saat partisipan terindikasi mengeluarkan emosi tertentu. Parameter diukur dengan pengamatan secara langsung dengan skala 1-5 berikut skalanya:

- Sangat santai (1)
- Santai (2)
- Tegak (3)
- Membungkuk (4)
- Sangat membungkuk (5)

Penetapan skala ini dapat dilakukan apabila PB sudah memenuhi syarat indikasi emosi yang muncul berdasarkan parameter pada

Tabel 3.6 Parameter emosi berdasarkan posisi badan.

3.3.5 Skala Gerakan Tangan

Skala Gerakan Tangan (GT) akan diukur berdasarkan intensitas parameter emosi gerakan tangan yang muncul pada saat partisipan terindikasi mengeluarkan emosi tertentu. Parameter diukur dengan pengamatan secara langsung dengan skala 1-3 berikut skalanya:

- Tidak terlihat (1)
- Sebentar (2)
- Lama (3)

Penetapan skala ini dapat dilakukan apabila GT sudah memenuhi syarat indikasi emosi yang muncul berdasarkan parameter pada Tabel 3.7 Parameter emosi berdasarkan gerakan tangan.

3.3.6 Data Keluhan Partisipan

Keluhan ini akan diketik langsung oleh partisipan pada lembar kerja saat mereka sudah menyelesaikan tugas dan sudah cukup menjelajahi *website*. Partisipan diperbolehkan untuk tidak

mengisi keluhan jika mereka telah menyelesaikan skenario tugas *website* saat sesi eksplorasi atau tidak terlalu jauh dari waktu efektif penyelesaian dan tidak memerlukan bantuan saat sesi pengujian.

3.3.7 Wawancara

Setelah partisipan menyelesaikan semua skenario tugas dan selesai mengisi data keluhan, partisipan akan diwawancarai untuk memberi nilai pengalaman mereka berinteraksi dengan *website* dengan nilai 1-5. Apabila terdapat *website* yang diselesaikan partisipan sangat terlambat dari waktu efektif yang ditetapkan (lebih dari 35 detik) maka *website* tersebut akan dijadikan bahan wawancara untuk dianalisis lebih dalam hal apa yang menyebabkan partisipan memerlukan waktu yang sangat lama untuk menyelesaikan tugas.

3.4 Pelaksanaan Pengujian

Berisi rincian tahapan pelaksanaan pengujian dari tempat dan waktu pengujian, perangkat yang diperlukan, tahapan proses pengujian, dan perekaman partisipan saat pengerjaan tugas.

3.4.1 Tempat dan Waktu Pengujian

Tempat dan waktu pengujian akan berdasarkan kesepakatan dengan partisipan. Partisipan yang diuji hanya 1 partisipan per hari dikarenakan durasi pengujian yang dapat memakan waktu yang cukup lama sekitar 4-6 jam.

3.4.2 Perangkat yang diperlukan

Perangkat yang diperlukan partisipan adalah laptop masing-masing partisipan untuk mengakses 38 *website* Pemerintahan Provinsi Indonesia dan mengisi data keluhan partisipan pada *Google Docs*. Partisipan akan disediakan *mouse* dan *mousepad* apabila partisipan merasa tidak nyaman menggunakan *touchpad* atau partisipan lupa membawa perangkat tersebut. browser yang digunakan adalah Chrome, Mozilla Firefox dan Microsoft Edge

Perangkat untuk peneliti adalah laptop untuk mencatat data waktu efektif partisipan untuk menyelesaikan skenario tugas menggunakan *Google Docs* dan kamera untuk merekam reaksi emosi partisipan.

3.4.3 Tahapan Proses Pengujian

Partisipan mengerjakan skenario tugasurut sesuai urutan provinsi yang ada pada skenario tugas. Pada tahap pengerjaan terdapat 2 sesi yaitu sesi eksplorasi dan sesi pengujian, partisipan diberi waktu 2 menit pada sesi eksplorasi untuk memahami *website*. Apabila partisipan sudah menemukan tujuan akhir pada sesi eksplorasi maka pengerjaan tugas pada *website* tersebut dianggap telah selesai dan

partisipan lanjut mengisi keluhan yang mereka temukan saat berinteraksi dengan *website*. Jika partisipan belum menemukan tujuan akhir saat sesi eksplorasi maka akan dilanjutkan sesi pengujian dengan tidak ada batas waktu tetapi terdapat waktu efektif untuk penyelesaian tugas. Partisipan diperbolehkan meminta bantuan apabila durasi pengerjaan tugas sudah melewati 1 menit 30 detik. Setelah selesai partisipan menulis keluhan yang mereka temukan saat berinteraksi dengan *website*, proses ini diulang hingga 37 kali dengan *website* Papua Pegunungan (PV36) dilewati dikarenakan *website* tidak dapat diakses saat hari pengujian dilaksanakan. Selanjutnya, partisipan akan diwawancarai untuk memberi nilai pengalaman mereka berinteraksi dengan *website* Pemerintah Provinsi Indonesia.

3.4.4 Perekaman Partisipan Saat Pengerjaan Tugas

Perekaman akan dimulai saat partisipan sudah menyatakan siap untuk mengerjakan skenario tugas dengan perekaman sesi eksplorasi dan sesi pengujian menggunakan kamera dipisah. Sesi wawancara akan direkam hanya menggunakan *voice recorder*

3.5 Saran Perbaikan

Tahap saran perbaikan terbagi menjadi tahap analisis data emosional dan saran perbaikan. Data akan berdasarkan kombinasi dari data reaksi emosi, data keluhan partisipan dan wawancara untuk menjadi saran perbaikan pada 38 *website* Pemerintah Provinsi Indonesia.

3.5.1 Analisis Data Emosional

Data yang dianalisis akan berdasarkan dari hasil rekaman reaksi emosi pertama partisipan saat sesi eksplorasi, data keluhan partisipan dan wawancara. Data ini akan dijadikan pedoman untuk membuat saran perbaikan *website* Pemerintah Provinsi Indonesia.

3.5.2 Saran Perbaikan

Saran perbaikan *website* akan berdasarkan analisis data emosional partisipan yang diharapkan dapat menjadi pedoman untuk perbaikan *website* Pemerintah Provinsi Indonesia.

BAB IV
HASIL PENGUJIAN DAN ANALISIS

4.1 Hasil Pengujian

Berikut data hasil pengujian dengan *framework* emosional Norman dengan rincian penilaian partisipan terhadap *website* beserta keluhan yang dialami partisipan saat mengerjakan skenario tugas.

4.2 Data Hasil Pengujian *Framework* Emosional Norman

Pengujian menggunakan metode *framework* emosional Norman dilakukan dengan partisipan mengerjakan skenario tugas. Pada saat pengujian dicatat waktu penyelesaian, indikator bantuan dan perekaman partisipan dari wajah hingga setengah badan partisipan. Partisipan akan memberikan keluhan mereka melalui lembar kerja yang diberikan. Berikut hasil pengujian kualitas *User Experience* dengan partisipan menggunakan *framework* emosional Norman.

Tabel 4.1 Hasil Pengujian Partisipan 1

Provinsi	Bantuan	Selesai Saat Eksplorasi	Waktu (Menit)	Reaksi Emosi Pertama			Indikasi Emosi	Skala
				WJ	PB	GT		
PV1	✓	-	02:41.14	WJ	WJ4 WJ5 WJ9	KW4	3	
				PB	PB1	KB1	4	
				GT	GT5	KT3	2	
PV2	-	✓	01:16.29	WJ	WJ1 WJ8	KW1	4	
				PB	PB1	KB1	2	
				GT	-	0	1	
PV3	-	-	-	WJ	-	0	1	
				PB	-	0	3	
				GT	-	0	1	
PV4	-	✓	03:13.95	WJ	WJ4 WJ10	KW2	2	
				PB	PB2 PB3	KB2	1	
				GT	GT5	KT3	2	
PV5	-	✓	00:35.31	WJ	WJ6 WJ13	KW4	3	
				PB	PB1	KB1	4	
				GT	-	0	1	
PV6	-	✓	00:35.31	WJ	-	0	1	
				PB	PB1	KB1	4	
				GT	GT2	KT4	2	
PV7	-	✓	00:37.31	WJ	WJ10	0	1	
				PB	PB1	KB2	1	
				GT	GT3	KT5	3	
PV8	-	-	00:38.33	WJ	-	0	1	
				PB	-	0	3	
				GT	-	0	1	
PV9	-			WJ	-	0	1	

		✓	00:21.54	PB	–	0	3
				GT	GT3	KT5	3
PV10	–	✓	00:55.69	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV11	–	✓	00:25.33	WJ	–	0	1
				PB	PB1	KB1	5
				GT	GT5	KT3	2
PV12	✓	–	04:48.84	WJ	WJ1 WJ8	KW1	4
				PB	–	0	3
				GT	GT1	KT1	2
PV13	–	✓	01:44.32	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV14	–	✓	00:22.31	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV15	–	✓	01:59.41	WJ	WJ1 WJ8	KW1	5
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV16	–	✓	00:45.12	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV17	–	✓	01:03.46	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV18	–	✓	00:14.98	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV19	–	✓	00:50.81	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV20	✓	–	03:27.54	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV21	✓	–	02:59.22	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT2	KT4	2
PV22	–	✓	00:10.69	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV23	–	✓	01:07.87	WJ	WJ1 WJ8	KW1	5
				PB	PB1	KB1	4
				GT	GT5	KT3	2
PV24	–	✓	00:38.50	WJ	–	0	1
				PB	PB2	KB2	2
				GT	–	0	1
PV25	–	✓	00:12.30	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV26		–		WJ	WJ1 WJ8	KW1	3

	✓		03:02.02	PB	PB2	KB2	2
				GT	–	0	1
PV27	–	✓	01:27.84	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV28	–	✓	01:59.42	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV29	–	–	–	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV30	–	–	00:20.09	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV31	–	–	00:17.87	WJ	WJ4 WJ5 WJ6	KW4	3
				PB	PB1	KB1	5
				GT	–	–	1
PV32	–	–	01:28.14	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	PB2 PB3	KB2	1
				GT	GT1	KT1	2
PV33	–	–	01:51.10	WJ	–	–	1
				PB	–	–	3
				GT	–	–	1
PV34	–	–	00:41.65	WJ	–	–	1
				PB	–	–	3
				GT	GT5	KT3	2
PV35	–	–	00:16.93	WJ	WJ4 WJ5 WJ6	KW4	4
				PB	PB2	KB2	1
				GT	GT1	KT1	2
PV36	–	–	–	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV37	–	–	00:44.24	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	–	0	3
				GT	GT3	KT5	3
PV38	–	–	00:18.07	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT4	KT2	2

Keterangan:

- PV1 - PV38 adalah kode provinsi. Selengkapnya di
- PV yang tidak terdapat catatan waktu adalah indikator bahwa terdapat masalah untuk menuju tujuan akhir tugas seperti *link* mati, tidak terdapat fitur, dll.
- PV yang tidak terdapat catatan apapun adalah indikator bahwa *website* tidak dapat diakses pada hari pengujian
- WJ1-WJ13 adalah kode ekspresi wajah. Selengkapnya di
- PB1-PB3 adalah kode posisi badan. Selengkapnya di Tabel 3.3 Kode posisi badan

- GT1-GT5 adalah kode gerakan tangan. Selengkapnya di Tabel 3.4 Kode gerakan tangan

Tabel 4.1 merupakan hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 1 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan. Berikutnya adalah hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 2 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan.

Tabel 4.2 Hasil Pengujian Partisipan 2

Provinsi	Bantuan	Selesai Saat Eksplorasi	Waktu (Menit)	Reaksi Emosi Pertama		Indikasi Emosi	Skala
PV1	-	-	00:44.51	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT2	KT4	1
PV2	✓	-	03:34.22	WJ	WJ3 WJ7 WJ11	KW3	
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV3	-	-	01:04.37	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	GT1	KT1	
PV4	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV5	-	✓	00:17.37	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV6	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV7	-	✓	00:12.16	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV8	✓	-	02:18.64	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV9	-	✓	00:13.95	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV10	-	✓	00:15.77	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV11	-	✓	00:12.05	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV12	✓	-	03:47.58	WJ	WJ3	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV13	-	-	01:14.02	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3

				GT	–	0	1
PV14	–	✓	00:13.31	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV15	–	–	00:34.78	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV16	–	✓	00:57.71	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV17	–	✓	01:10.58	WJ	WJ3 WJ10	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT3	KT5	
PV18	–	✓	00:40.67	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT1	KT1	
PV19	–	✓	01:07.89	WJ	WJ4 WJ5 WJ7	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV20	–	–	–	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV21	✓	–	03:01.54	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	PB2 PB3	KB2	
				GT	GT1	KT1	
PV22	–	✓	00:29.10	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV23	✓	–	02:54.94	WJ	WJ1 WJ8	KW1	5
				PB	PB1	KB1	
				GT	–	0	1
PV24	–	✓	00:19.43	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV25	–	✓	00:18.76	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV26	–	–	00:32.08	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT2	KT4	
PV27	–	✓	00:15.42	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV28	–	✓	01:45.12	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV29	✓	–	02:57.39	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT5		
PV30	–	–	02:20.02	WJ	–	0	1
				PB	PB1		

				GT	–	0	1
PV31	✓	–	02:29.73	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV32	–	✓	01:50.32	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV33	–	✓	00:07.27	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV34	–	✓	00:06.46	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV35	–	✓	00:26.23	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV36	–	–	–	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV37	–	✓	00:01.59	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV38	–	✓	00:12.75	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1

Keterangan:

- PV1 - PV38 adalah kode provinsi. Selengkapnya di
- PV yang tidak terdapat catatan waktu adalah indikator bahwa terdapat masalah untuk menuju tujuan akhir tugas seperti *link* mati, tidak terdapat fitur, dll.
- PV yang tidak terdapat catatan apapun adalah indikator bahwa *website* tidak dapat diakses pada hari pengujian
- WJ1-WJ13 adalah kode ekspresi wajah. Selengkapnya di
- PB1-PB3 adalah kode posisi badan. Selengkapnya di Tabel 3.3 Kode posisi badan
- GT1-GT5 adalah kode gerakan tangan. Selengkapnya di Tabel 3.4 Kode gerakan tangan

Tabel 4.2 merupakan hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 2 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan. Berikutnya adalah hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 3 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan.

Tabel 4.3 Hasil Pengujian Partisipan 3

Provinsi	Bantuan	Selesai Saat Eksplorasi	Waktu (Menit)	Reaksi Emosi Pertama		Indikasi Emosi	Skala
PV1	✓	–	02:40.79	WJ	WJ3 WJ7	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV2	–	✓	01:19.50	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV3	–	–	01:03.69	WJ	–	0	1
				PB	PB1	KB1	4
				GT	GT1	KT1	2
PV4	–	–	02:35.57	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT4	KT2	2
PV5	–	–	00:36.54	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV6	–	–	–	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV7	–	–	00:59.70	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV8	–	✓	01:21.86	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV9	–	–	00:53.13	WJ	WJ3	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV10	–	✓	01:15.27	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV11	–	✓	00:21.18	WJ	WJ1 WJ8	KW1	5
				PB	–	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV12	✓	–	02:09.51	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV13	✓	–	02:08.80	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV14	–	✓	00:32.40	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV15	–	✓	01:45.04	WJ	WJ1 WJ8	KW1	4
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV16	–	–	00:08.32	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	–	0	3

				GT	GT1	KT1	2
PV17	-	✓	00:37.20	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV18	-	✓	00:15.90	WJ	WJ1 WJ8	KW1	4
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV19	-	✓	01:12.54	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT4		
PV20	-	✓	01:50.04	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV21	✓	-	02:03.11	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV22	-	✓	00:26.24	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV23	-	✓	00:16.97	WJ	WJ1 WJ8	KW1	5
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV24	-	✓	00:11.40	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	3
PV25	-	✓	00:12.00	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV26	-	-	01:13.94	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	GT1	KT1	3
PV27	-	✓	01:57.84	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV28	-	✓	02:03.38	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV29	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV30	-	✓	01:45.37	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV31	-	✓	01:32.28	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV32	-	✓	03:10.62	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV33	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3

				GT	–	0	1
PV34	–	✓	00:14.92	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV35	–	✓	00:13.31	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV36	–	–	–	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV37	–	✓	00:09.81	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV38	–	✓	00:17.43	WJ	–	0	1
				PB	PB1	KB1	4
				GT	–	0	1

Keterangan:

- PV1 - PV38 adalah kode provinsi. Selengkapnya di
- PV yang tidak terdapat catatan waktu adalah indikator bahwa terdapat masalah untuk menuju tujuan akhir tugas seperti *link* mati, tidak terdapat fitur, dll.
- PV yang tidak terdapat catatan apapun adalah indikator bahwa *website* tidak dapat diakses pada hari pengujian
- WJ1-WJ13 adalah kode ekspresi wajah. Selengkapnya di
- PB1-PB3 adalah kode posisi badan. Selengkapnya di Tabel 3.3 Kode posisi badan
- GT1-GT5 adalah kode gerakan tangan. Selengkapnya di Tabel 3.4 Kode gerakan tangan

Tabel 4.3 merupakan hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 3 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan. Berikutnya adalah hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 4 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan.

Tabel 4.4 Hasil Pengujian Partisipan 4

Provinsi	Bantuan	Selesai Saat Eksplorasi	Waktu (Menit)	Reaksi Emosi Pertama		Indikasi Emosi	Skala
PV1	–	✓	01:07.62	WJ	–	0	1
				PB	PB1	KB1	4
				GT	GT2	KT4	2
PV2	–	✓	01:27.83	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV3	–	–	00:15.59	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1

PV4	-	✓	02:52.81	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV5	-	✓	01:10.16	WJ	-	0	1
				PB	PB2	KB2	2
				GT	GT1	KT1	2
PV6	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV7	-	✓	00:29.60	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV8	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV9	-	✓	00:36.39	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV10	-	✓	01:14.76	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV11	-	-	02:45.88	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV12	-	✓	00:10.51	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV13	-	-	00:17.28	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV14	-	✓	00:21.81	WJ	-	0	1
				PB	PB2	KB2	1
				GT	-	0	1
PV15	-	-	02:13.92	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV16	-	✓	00:59.05	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV17	-	✓	01:41.58	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3		1
PV18	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV19	-	✓	00:25.78	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV20	-	-	02:03.34	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1

PV21	-	-	05:06.44	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT1	KT1	2
PV22	-	✓	00:18.07	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	GT1	KT1	3
PV23	-	✓	01:42.38	WJ	-	0	1
				PB	PB1	KB1	4
				GT	-	0	2
PV24	-	✓	00:16.62	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV25	-	✓	00:14.96	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV26	-	✓	01:31.52	WJ	WJ3 WJ7	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV27	-	✓	01:31.12	WJ	-	0	1
				PB	PB2	KB2	1
				GT	GT1	KT1	2
PV28	-	✓	02:30.68	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV29	-	✓	01:10.32	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV30	-	✓	00:15.68	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	PB2	KB2	1
				GT	-	0	2
PV31	-	✓	00:40.94	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT1	KT1	2
PV32	-	✓	01:17.66	WJ	-	0	1
				PB	PB2	KB2	1
				GT	-	0	1
PV33	-	✓	01:17.29	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	PB1	KB1	4
				GT	-	0	1
PV34	-	✓	00:27.95	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV35	-	✓	00:33.70	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV36	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV37	-	✓	00:07.82	WJ	WJ3	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1

PV38	-	✓	00:27.19	WJ	-	0	1
				PB	PB2	KB2	1
				GT	-	0	1

Keterangan:

- PV1 - PV38 adalah kode provinsi. Selengkapnya di
- PV yang tidak terdapat catatan waktu adalah indikator bahwa terdapat masalah untuk menuju tujuan akhir tugas seperti *link* mati, tidak terdapat fitur, dll.
- PV yang tidak terdapat catatan apapun adalah indikator bahwa *website* tidak dapat diakses pada hari pengujian
- WJ1-WJ13 adalah kode ekspresi wajah. Selengkapnya di
- PB1-PB3 adalah kode posisi badan. Selengkapnya di Tabel 3.3 Kode posisi badan
- GT1-GT5 adalah kode gerakan tangan. Selengkapnya di Tabel 3.4 Kode gerakan tangan

Tabel 4.4 merupakan hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 4 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan. Berikutnya adalah hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 5 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan.

Tabel 4.5 Hasil Pengujian Partisipan 5

Provinsi	Bantuan	Selesai Saat Eksplorasi	Waktu (Menit)	Reaksi Emosi Pertama		Indikasi Emosi	Skala
PV1	✓	-	02:22.26	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV2	-	-	01:19.45	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV3	-	-	01:20.29	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV4	✓	-	03:10.04	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV5	-	✓	01:07.28	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV6	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV7	-	✓	00:39.31	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV8	-			WJ	-	0	1

		✓	00:32.67	PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV9	–	–	00:40.33	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV10	–	✓	00:29.46	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV11	–	✓	01:00.24	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT5	KT3	2
PV12	✓	–	02:29.56	WJ	–	0	1
				PB	PB1	KB1	5
				GT	–	0	1
PV13	✓	–	02:26.75	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	PB2	KB2	2
				GT	–	0	1
PV14	–	✓	00:46.49	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV15	✓	–	02:30.59	WJ	–	0	1
				PB	PB1	KB1	4
				GT	–	0	3
PV16	–	–	01:20.39	WJ	–	0	1
				PB	PB2	KB2	2
				GT	GT5	KT3	2
PV17	–	–	00:33.94	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV18	–	✓	00:37.94	WJ	WJ1 WJ8	KW1	4
				PB	PB2	KB2	1
				GT	GT1	KT1	2
PV19	–	✓	00:50.38	WJ	–	0	1
				PB	PB2	KB2	2
				GT	–	0	1
PV20	–	✓	01:33.42	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV21	–	–	00:30.21	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	–	0	3
				GT	GT1	KT1	3
PV22	–	✓	00:20.18	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV23	–	✓	01:26.84	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV24	–	✓	00:22.76	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV25	–			WJ	–	0	1

		✓	00:23.04	PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV26	–	✓	01:20.23	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT5	KT3	2
PV27	–	✓	01:18.69	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV28	–	✓	02:09.88	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT1	KT1	2
PV29	–	✓	01:35.44	WJ	–	0	1
				PB	PB2	KB2	2
				GT	–	0	1
PV30	–	–	–	WJ	–	0	1
				PB	PB2	KB2	2
				GT	–	0	1
PV31	–	✓	00:40.50	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV32	–	✓	01:21.32	WJ	–	0	1
				PB	PB2	KB2	2
				GT	GT1	KT1	3
PV33	–	–	–	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV34	–	✓	00:29.45	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV35	–	✓	00:22.28	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV36	–	–	–	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV37	–	✓	00:32.79	WJ	–	0	1
				PB	PB2	KB2	1
				GT	–	0	1
PV38	–	✓	00:33.65	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT1	KT1	2

Keterangan:

- PV1 - PV38 adalah kode provinsi. Selengkapnya di
- PV yang tidak terdapat catatan waktu adalah indikator bahwa terdapat masalah untuk menuju tujuan akhir tugas seperti *link* mati, tidak terdapat fitur, dll.
- PV yang tidak terdapat catatan apapun adalah indikator bahwa *website* tidak dapat diakses pada hari pengujian

- WJ1-WJ13 adalah kode ekspresi wajah. Selengkapnya di
- PB1-PB3 adalah kode posisi badan. Selengkapnya di Tabel 3.3 Kode posisi badan
- GT1-GT5 adalah kode gerakan tangan. Selengkapnya di Tabel 3.4 Kode gerakan tangan

Tabel 4.5 merupakan hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 5 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan. Berikutnya adalah hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 6 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan.

Tabel 4.6 Hasil Pengujian Partisipan 6

Provinsi	Bantuan	Selesai Saat Eksplorasi	Waktu (Menit)	Reaksi Emosi Pertama		Indikasi Emosi	Skala
PV1	-	-	00:23:43	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV2	-	✓	00:35:27	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV3	-	-	00:32:00	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV4	-	✓	02:10:34	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV5	-	✓	00:49:50	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV6	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV7	-	✓	00:44:08	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	PB2 PB3	KB2	1
				GT	-	0	1
PV8	-	✓	01:34:27	WJ	WJ1 WJ8	KW1	4
				PB	-	0	3
				GT	GT3 GT4	KT2	2
PV9	-	✓	00:51:89	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV10	-	✓	00:45:30	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV11	-	✓	00:25:44	WJ	WJ1 WJ8	KW1	4
				PB	PB1	KB1	5
				GT	-	0	1
PV12	✓	-	02:22:03	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1

PV13	✓	-	02:42:87	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV14	-	✓	00:35:61	WJ	WJ3	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV15	-	✓	01:20:69	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV16	-	✓	01:21:44	WJ	-	0	1
				PB	PB2 PB3	KB2	1
				GT	GT1	KT1	2
PV17	-	-	01:13:06	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV18	-	✓	01:19:15	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV19	✓	-	03:03:28	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV20	✓	-	02:17:99	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	GT3 GT4	KT2	2
PV21	✓	-	01:58:31	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	-	0	3
				GT	GT3 GT4	KT2	2
PV22	-	✓	00:17:23	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	GT1	KT1	2
PV23	✓	-	02:44:11	WJ	WJ1 WJ8	KW1	4
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV24	-	✓	00:10:55	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV25	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV26	-	-	00:54:83	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV27	-	✓	01:27:88	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV28	-	✓	01:58:32	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV29	-	✓	01:02:44	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2

PV30	-	✓	00:53:10	WJ	WJ3	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV31	-	✓	01:01:46	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV32	-	✓	01:20:33	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV33	-	✓	01:19:00	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV34	-	✓	00:16:34	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV35	-	✓	00:20:06	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV36	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV37	-	✓	00:31:24	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	GT2	KT4	1
PV38	-	✓	00:16:93	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1

Keterangan:

- PV1 - PV38 adalah kode provinsi. Selengkapnya di
- PV yang tidak terdapat catatan waktu adalah indikator bahwa terdapat masalah untuk menuju tujuan akhir tugas seperti *link* mati, tidak terdapat fitur, dll.
- PV yang tidak terdapat catatan apapun adalah indikator bahwa *website* tidak dapat diakses pada hari pengujian
- WJ1-WJ13 adalah kode ekspresi wajah. Selengkapnya di
- PB1-PB3 adalah kode posisi badan. Selengkapnya di Tabel 3.3 Kode posisi badan
- GT1-GT5 adalah kode gerakan tangan. Selengkapnya di Tabel 3.4 Kode gerakan tangan

Tabel 4.6 merupakan hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 6 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan. Berikutnya adalah hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 7 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan.

Tabel 4.7 Hasil Pengujian Partisipan 7

Provinsi	Bantuan	Selesai Saat Eksplorasi	Waktu (Menit)	Reaksi Emosi Pertama		Indikasi Emosi	Skala
PV1	-	-	00:58.62	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV2	✓	-	05:25.32	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV3	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV4	-	-	-	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	PB2	KB2	2
				GT	GT3	KT5	2
PV5	-	-	00:49.71	WJ	-	0	1
				PB	PB2 PB3	KB2	1
				GT	-	0	1
PV6	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV7	-	-	03:30.85	WJ	-	0	1
				PB	PB2 PB3	KB2	1
				GT	-	0	1
PV8	✓	-	01:50.56	WJ	-	0	1
				PB	PB2 PB3	KB2	1
				GT	-	0	1
PV9	-	-	01:04.21	WJ	-	0	1
				PB	PB1	KB1	5
				GT	GT1	KT1	2
PV10	-	-	01:04.50	WJ	-	0	1
				PB	PB1	KB1	5
				GT	-	0	1
PV11	-	✓	00:49.50	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV12	-	-	00:28.42	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV13	✓	-	02:38.39	WJ	-	0	1
				PB	PB1	KB1	4
				GT	GT1	KT1	3
PV14	-	✓	00:55.31	WJ	-	0	1
				PB	PB2 PB3	KB2	1
				GT	-	0	1
PV15	-	-	00:15.98	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	PB1	KB1	4
				GT	-	0	1
PV16	-	✓	00:43.75	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3

				GT	GT3	KT5	2
PV17	-	✓	01:18.50	WJ	-	0	1
				PB	PB2 PB3	KB2	1
				GT	-	0	1
PV18	-	✓	01:31.05	WJ	WJ1 WJ8	KW1	4
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV19	-	✓	01:32.25	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV20	-	-	01:15.92	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV21	✓	-	03:45.53	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV22	-	✓	00:02.32	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV23	-	✓	00:19.79	WJ	-	0	1
				PB	PB2 PB3	KB2	1
				GT	-	0	1
PV24	-	✓	00:45.57	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	-	0	1
				GT	GT3	KT5	2
PV25	-	✓	00:17.02	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV26	✓	-	02:27.13	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	PB1	KB1	4
				GT	GT3	KT5	2
PV27	-	-	00:35.32	WJ	-	0	1
				PB	PB1	KB1	4
				GT	-	0	1
PV28	-	-	01:03.19	WJ	-	0	1
				PB	PB2 PB3	KB2	1
				GT	-	0	1
PV29	✓	-	02:07.62	WJ	-	0	1
				PB	PB2	KB2	2
				GT	-	0	1
PV30	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV31	-	✓	00:45.26	WJ	-	0	1
				PB	PB1	KB1	4
				GT	-	0	1
PV32	-	✓	01:22.13	WJ	-	0	1
				PB	PB2 PB3	KB2	1
				GT	-	0	1
PV33	✓	-	01:41.67	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3

				GT	GT2	KT4	2
PV34	-	✓	00:16.86	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	PB2 PB3	KB2	1
				GT	-	0	1
PV35	-	✓	00:22.90	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV36	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV37	✓	-	01:48.10	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	PB1	KB1	4
				GT	-	0	1
PV38	-	✓	00:14.35	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1

Keterangan:

- PV1 - PV38 adalah kode provinsi. Selengkapnya di
- PV yang tidak terdapat catatan waktu adalah indikator bahwa terdapat masalah untuk menuju tujuan akhir tugas seperti *link* mati, tidak terdapat fitur, dll.
- PV yang tidak terdapat catatan apapun adalah indikator bahwa *website* tidak dapat diakses pada hari pengujian
- WJ1-WJ13 adalah kode ekspresi wajah. Selengkapnya di
- PB1-PB3 adalah kode posisi badan. Selengkapnya di Tabel 3.3 Kode posisi badan
- GT1-GT5 adalah kode gerakan tangan. Selengkapnya di Tabel 3.4 Kode gerakan tangan

Tabel 4.7 merupakan hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 7 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan. Berikutnya adalah hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 8 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan.

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Partisipan 8

Provinsi	Bantuan	Selesai Saat Eksplorasi	Waktu (Menit)	Reaksi Emosi Pertama		Indikasi Emosi	Skala
PV1	-	✓	01:36.89	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV2	-	-	02:20.82	WJ	-	0	1
				PB	PB1	KB1	4
				GT	-	0	1
PV3	-	✓	01:04.10	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1

PV4	-	✓	02:40.94	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV5	✓	-	01:51.81	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV6	-	-	-	WJ	WJ4 WJ5 WJ6	KW4	2
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV7	-	✓	00:58.82	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV8	-	✓	01:42.48	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV9	-	✓	00:26.14	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV10	-	✓	00:12.13	WJ	WJ1 WJ8	KW1	4
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV11	-	✓	00:38.47	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV12	✓	-	02:14.73	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV13	✓	-	02:26.67	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT1	KT1	3
PV14	-	✓	01:33.53	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV15	✓	-	02:04.60	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV16	-	✓	01:13.73	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV17	-	✓	00:54.12	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3 GT5	KT5 KT3	2
PV18	-	✓	01:03.39	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV19	-	✓	00:17.03	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV20	-	-	00:30.03	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3

				GT	–	0	1
PV21	✓	–	02:10.43	WJ	–	0	1
				PB	PB1	KB1	5
				GT	–	0	1
PV22	–	✓	00:11.31	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV23	–	–	00:52.39	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV24	–	✓	00:21.84	WJ	–	0	1
				PB	PB1	KB1	4
				GT	–	0	1
PV25	–	✓	00:15.24	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV26	–	–	01:28.88	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV27	–	✓	01:05.35	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV28	–	✓	02:12.59	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV29	✓	–	03:05.29	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV30	–	–	–	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV31	–	✓	00:39.71	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV32	–	✓	01:55.68	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV33	–	✓	01:17.30	WJ	WJ3	0	1
				PB	PB1	KB1	4
				GT	–	0	1
PV34	–	✓	00:31.63	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV35	–	✓	00:07.29	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV36	–	–	–	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV37	–	✓	01:22.75	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3

				GT	–	0	1
PV38	–	✓	00:12.91	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1

Keterangan:

- PV1 - PV38 adalah kode provinsi. Selengkapnya di
- PV yang tidak terdapat catatan waktu adalah indikator bahwa terdapat masalah untuk menuju tujuan akhir tugas seperti *link* mati, tidak terdapat fitur, dll.
- PV yang tidak terdapat catatan apapun adalah indikator bahwa *website* tidak dapat diakses pada hari pengujian
- WJ1-WJ13 adalah kode ekspresi wajah. Selengkapnya di
- PB1-PB3 adalah kode posisi badan. Selengkapnya di Tabel 3.3 Kode posisi badan
- GT1-GT5 adalah kode gerakan tangan. Selengkapnya di Tabel 3.4 Kode gerakan tangan

Tabel 4.8 merupakan hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 8 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan. Berikutnya adalah hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 9 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan.

Tabel 4.9 Hasil Pengujian Partisipan 9

Provinsi	Bantuan	Selesai Saat Eksplorasi	Waktu (Menit)	Reaksi Emosi Pertama		Indikasi Emosi	Skala
PV1	✓	–	02:20.53	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV2	–	–	00:48.30	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV3	–	✓	00:25.78	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV4	–	✓	02:13.13	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV5	–	✓	00:27.43	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV6	–	–	–	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	–	0	1
PV7	–	✓	00:19.24	WJ	–	0	1
				PB	–	0	3
				GT	GT2	KT4	2

PV8	-	-	01:14.89	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT1	KT1	2
PV9	-	✓	00:47.25	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT5	KT3	2
PV10	-	✓	00:43.48	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV11	-	✓	00:13.13	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV12	-	-	00:29.57	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT1	KT1	2
PV13	✓	-	03:08.67	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV14	-	✓	00:11.28	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV15	-	-	01:00.48	WJ	WJ1 WJ8	KW1	2
				PB	-	0	3
				GT	GT5	KT3	3
PV16	-	-	00:20.56	WJ	-	0	1
				PB	PB2 PB3	KB2	1
				GT	-	0	1
PV17	-	✓	00:49.74	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV18	-	✓	00:18.51	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV19	-	✓	00:49.92	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV20	-	✓	01:13.00	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV21	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV22	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV23	-	✓	00:36.22	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV24	-	✓	00:22.15	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1

PV25	-	✓	00:09.68	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	PB2	KB2	2
				GT	-	0	1
PV26	✓	-	02:49.58	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV27	-	✓	01:49.91	WJ	-	0	1
				PB	PB3	KB2	2
				GT	-	0	1
PV28	-	✓	02:25.74	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV29	-	✓	00:50.13	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV30	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV31	-	-	00:29.09	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT2	KT4	2
PV32	-	✓	02:50.78	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	2
PV33	-	-	00:09.34	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV34	-	✓	00:30.71	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3 GT5	KT5 KT3	2
PV35	-	✓	00:43.04	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV36	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV37	-	✓	00:23.38	WJ	WJ1 WJ8	KW1	3
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV38	-	✓	00:18.76	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1

Keterangan:

- PV1 - PV38 adalah kode provinsi. Selengkapnya di
- PV yang tidak terdapat catatan waktu adalah indikator bahwa terdapat masalah untuk menuju tujuan akhir tugas seperti *link* mati, tidak terdapat fitur, dll.

- PV yang tidak terdapat catatan apapun adalah indikator bahwa *website* tidak dapat diakses pada hari pengujian
- WJ1-WJ13 adalah kode ekspresi wajah. Selengkapnya di
- PB1-PB3 adalah kode posisi badan. Selengkapnya di Tabel 3.3 Kode posisi badan
- GT1-GT5 adalah kode gerakan tangan. Selengkapnya di Tabel 3.4 Kode gerakan tangan

Tabel 4.9 merupakan hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 9 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan. Berikutnya adalah hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 10 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan.

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Partisipan 10

Provinsi	Bantuan	Selesai Saat Eksplorasi	Waktu (Menit)	Reaksi Emosi Pertama		Indikasi Emosi	Skala
PV1	-	-	01:21.36	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV2	-	✓	01:32.57	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV3	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV4	-	✓	02:01.39	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV5	-	✓	00:30.57	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV6	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV7	-	✓	01:33.66	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT5	KT3	2
PV8	-	-	01:15.55	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV9	-	-	02:10.56	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT1	KT1	2
PV10	-	✓	00:45.89	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV11	-	✓	00:25.77	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1

PV12	✓	-	02:45.60	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT1	KT1	2
PV13	✓	-	01:59.70	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT1	KT1	2
PV14	-	✓	00:36.79	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV15	-	-	01:45.83	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV16	-	✓	00:59.86	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV17	-	-	01:23.46	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV18	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV19	-	✓	00:38.77	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV20	✓	-	01:45.65	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV21	-	✓	01:46.89	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV22	-	✓	00:24.53	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV23	-	✓	01:12.79	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV24	-	✓	00:22.56	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV25	-	✓	00:21.45	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV26	-	✓	01:26.87	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT3	KT5	3
PV27	-	✓	00:49.22	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV28	-	✓	01:23.59	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	GT2	KT4	2

PV29	-	✓	00:47.15	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV30	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV31	-	✓	00:45.76	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV32	-	✓	01:10.17	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV33	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV34	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV35	-	✓	00:56.61	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV36	-	-	-	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV37	-	✓	00:46.16	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1
PV38	-	✓	00:39.33	WJ	-	0	1
				PB	-	0	3
				GT	-	0	1

Keterangan:

- PV1 - PV38 adalah kode provinsi. Selengkapnya di
- PV yang tidak terdapat catatan waktu adalah indikator bahwa terdapat masalah untuk menuju tujuan akhir tugas seperti *link* mati, tidak terdapat fitur, dll.
- PV yang tidak terdapat catatan apapun adalah indikator bahwa *website* tidak dapat diakses pada hari pengujian
- WJ1-WJ13 adalah kode ekspresi wajah. Selengkapnya di
- PB1-PB3 adalah kode posisi badan. Selengkapnya di Tabel 3.3 Kode posisi badan
- GT1-GT5 adalah kode gerakan tangan. Selengkapnya di Tabel 3.4 Kode gerakan tangan

Tabel 4.10 merupakan hasil pengujian dan analisis reaksi emosi dari partisipan 10 berdasarkan parameter emosi dan waktu efektif pengerjaan.

4.3 Kesimpulan Analisis dan Saran Perbaikan

Analisis hasil pengujian dijelaskan berdasarkan pada Tabel 4.1 - Tabel 4.20, Daftar keluhan partisipan dan konklusi akan diberikan untuk saran perbaikan. Penjelasan detail menggunakan gambar berada pada bab Analisis Detail dan Saran Perbaikan sedangkan penjelasan mengenai masalah general berada pada bab Masalah General. Berikut kesimpulan analisis dan saran perbaikan untuk 38 *website* Provinsi di Indonesia.

Tabel 4.11 Kesimpulan Analisis

Provinsi	Analisis	Perbaikan Wajib	Perbaikan Tidak Wajib
PV1	<i>Website</i> Aceh kurang memberikan kesan positif pada partisipan dikarenakan partisipan mengalami kesulitan untuk mencari tujuan akhir skenario tugas yang yang dapat terdapat pada menu Informasi Publik atau <i>Open Data</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Search Bar</i> - Penggabungan menu Informasi Publik dan <i>Open Data</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengubah warna hijau kebiruan pada <i>website</i> menjadi hijau agar sesuai dengan warna identitas Aceh
PV2	<i>Website</i> Sumatera Utara kurang memberikan kesan positif pada partisipan dikarenakan spam pop-up pada <i>website</i> setiap kali kembali ke menu beranda dan memperbaiki <i>search bar</i> agar dapat kembali yang normalnya menggunakan undo atau kembali.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Search Bar</i> - Frekuensi Pop-up 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengubah desain <i>website</i> yang melibatkan warna identitas provinsi
PV3	<i>Website</i> Sumatera Barat kurang memberikan kesan positif pada partisipan dikarenakan spam pop-up <i>website</i> yang muncul setiap kembali ke menu beranda.	<ul style="list-style-type: none"> - Frekuensi Pop-up 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengganti warna biru pada <i>website</i> dengan menggunakan warna identitas provinsi
PV4	<i>Website</i> Sumatera Selatan kurang memberikan kesan positif pada	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Landing Page</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengganti warna biru

	partisipan dikarenakan <i>landing page website</i> yang membuat partisipan menganggap <i>landing page</i> tersebut adalah halaman beranda <i>website</i> dan memperbaiki menu Potensi Seni dan Budaya pada <i>website</i> yang rusak dikarenakan menu tersebut menampilkan konten 18+	<ul style="list-style-type: none"> - Menu Potensi Seni dan Budaya 	pada <i>website</i> dengan menggunakan warna identitas provinsi
PV5	<i>Website</i> Riau kurang memberikan kesan positif pada partisipan dikarenakan desain <i>website</i> dianggap terlalu <i>simple</i> oleh partisipan dan partisipan mengalami kebingungan saat mengakses halaman layanan publik karena halaman ini menggunakan <i>font</i> hitam dengan background yang relatif termasuk kedalam warna gelap sehingga menyebabkan partisipan kebingungan dan menghabiskan banyak waktu untuk mencari tujuan akhir skenario tugas.	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbarui desain <i>website</i> - Warna <i>font</i> pada halaman layanan publik 	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbarui desain halaman layanan publik
PV6	<i>Website</i> Jambi kurang memberikan kesan positif pada partisipan dikarenakan tidak adanya fitur wajib yang ada pada setiap <i>website</i> Pemerintah Provinsi yaitu fitur layanan Laporan.	<ul style="list-style-type: none"> - Menambahkan fitur Laporan 	—
PV7	<i>Website</i> Bengkulu kurang memberikan kesan positif pada	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbarui menu layanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengganti warna biru

	<p>partisipan dikarenakan tujuan akhir skenario tugas yang hanya menyediakan alamat dan nomor telepon saja serta <i>NavBar website</i> yang membawa partisipan kembali ke atas setiap mengklik menu <i>NavBar</i>.</p>	<p>publik penginapan hotel menjadi dapat melakukan pemesanan langsung melalui <i>website</i></p> <p>- <i>NavBar website</i></p>	<p>pada <i>website</i> dengan menggunakan warna identitas provinsi</p>
PV8	<p><i>Website</i> Lampung tidak memberikan kesan apapun pada partisipan namun terdapat hal yang dikeluhkan oleh partisipan yaitu kualitas video yang rendah pada halaman beranda dan link untuk mengunduh tujuan akhir skenario tugas yang mengarahkan kembali ke halaman beranda.</p>	<p>- Kualitas video pada halaman beranda</p> <p>- <i>Link</i> untuk mengunduh dokumen transparansi</p>	<p>- Mengubah penggunaan video pada halaman beranda menjadi gambar tempat ikonik pada Lampung</p>
PV9	<p><i>Website</i> Bangka Belitung memberikan kesan yang positif walau beberapa partisipan memberikan kesan negatif yang kemungkinan disebabkan oleh <i>search bar</i> pada halaman Bank Data yang tidak dapat menelusuri dokumen transparansi yang ada pada halaman Bank Data.</p>	<p>- <i>Search bar</i> pada halaman Bank Data</p>	<p>—</p>

PV10	<p><i>Website</i> Kepulauan Riau memberikan kesan positif pada seluruh partisipan dikarenakan desain <i>website</i> yang sangat berbeda dari <i>website-website</i> sebelumnya. Namun partisipan mengeluhkan penggunaan video pada halaman beranda <i>website</i> yang menyebabkan kecepatan muat halaman menjadi lambat dikarenakan penggunaan kualitas video resolusi tinggi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas video pada halaman beranda 	—
PV11	<p><i>Website</i> DKI Jakarta memberikan kesan positif pada seluruh partisipan walau beberapa partisipan mengeluhkan menu <i>NavBar</i> pada <i>website</i> yang harus di klik terlebih dahulu untuk memunculkan sub-menunya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>NavBar website</i> 	—
PV12	<p><i>Website</i> Jawa Barat memberikan kesan positif pada partisipan namun banyak partisipan mengalami kebingungan yang disebabkan karena desain <i>website</i> Jawa Barat dianggap terlalu kompleks oleh partisipan. Partisipan juga merasa kebingungan ketika tujuan akhir skenario tugas tidak berada pada PPID namun berada di halaman bagian bawah <i>website</i> dan <i>NavBar</i> pada <i>website</i> hanya dapat di tutup dengan mengklik tombol “X” pada</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pembaruan peletakkan dokumen transparansi pada PPID atau Bank Data atau Informasi Publik - Pembaruan desain <i>NavBar</i> 	—

	<p><i>NavBar</i> yang normalnya dengan mengklik dimana saja <i>NavBar</i> otomatis tertutup.</p>		
PV13	<p><i>Website</i> Jawa Tengah kurang memberikan kesan positif pada partisipan dikarenakan kompleksnya arah untuk menuju tujuan akhir skenario tugas dikarenakan memerlukan 3 <i>website</i> yang terpisah dari <i>website</i> utama.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengurangi penggunaan <i>website</i> diluar <i>website</i> utama 	—
PV14	<p><i>Website</i> DI Yogyakarta lumayan memberikan kesan positif untuk partisipan walau beberapa partisipan mengalami ketidakpercayaan diri yang disebabkan <i>website</i> sebelumnya yaitu Jawa Tengah namun setelah berinteraksi dengan <i>website</i> partisipan kembali menunjukkan kesan positifnya yang hal ini disebabkan karena desain <i>website</i> Yogyakarta yang mudah dipahami. Namun Partisipan mengeluhkan penggunaan video pada halaman beranda <i>website</i> dengan kualitas rendah. Namun saat laporan ini dibuat masalah ini sudah diperbaiki yang saat ini video tersebut diubah menjadi gambar Tugu Yogyakarta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas video (Terperbaiki) 	—

PV15	<p><i>Website</i> Jawa Timur banyak memberika kesan negatif kepada partisipan dikarenakan banyaknya fungsi dan link yang mati ada pada <i>website</i>, selain itu partisipan menganggap desain <i>website</i> terlalu sulit untuk dipahami.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Redesain ulang desain <i>website</i> Jawa Timur 	—
PV16	<p><i>Website</i> Banten tidak terlalu memberikan impresi positif maupun negatif terhadap partisipan yang kemungkinan disebabkan karena desain <i>website</i> Banten sudah memenuhi standar mereka atau partisipan sudah bosan dengan penggunaan warna putih pada <i>website</i>. Namun hal ini tidak menutup adanya keluhan dari partisipan mengenai peletakkan fitur layanan publik yang terletak di halaman bagian bawah <i>website</i> yang sangat membingungkan partisipan untuk menemukannya dikarenakan menu layanan publik pada halaman atas hanya menyediakan 1 fitur saja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Masalah General 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengganti warna hitam pada <i>website</i> dengan warna identitas provinsi
PV17	<p><i>Website</i> Bali didominasi dengan kebosanan partisipan yang kemungkinan disebabkan karena penggunaan warna putih yang berlebihan pada <i>website</i>. Selain itu partisipan juga mengeluhkan kualitas gambar yang rendah pada</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Masalah General - <i>Header website</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengganti aksen warna hitam pada <i>website</i> dengan warna identitas provinsi

	<i>header website.</i>		
PV18	<i>Website</i> Nusa Tenggara Barat didominasi dengan kebingungan dari partisipan yang disebabkan karena peletakkan menu layanan publik yang berada di tengah halaman <i>website</i> .	- Masalah General	- Mengganti warna putih pada warna aksesoris <i>website</i> dengan warna identitas provinsi
PV19	<i>Website</i> Nusa Tenggara Timur memberikan kesan yang beragam positif, netral dan negatif dari beberapa partisipan. Namun, keberagaman ini partisipan mengeluhkan hal yang sama yaitu peletakkan menu layanan publik untuk menuju tujuan akhir yang dianggap kompleks karena tidak tersedia langsung pada halaman beranda <i>website</i> .	- Masalah General	—
PV20	<i>Website</i> Kalimantan Barat memberikan kesan netral dan negatif pada partisipan yang disebabkan karena peletakkan <i>NavBar</i> hanya berupa kotak berwarna dengan tulisan saja yang memberikan kesan seperti palet warna yang menyebabkan banyak partisipan kebingungan untuk mencari menu menuju tujuan akhir skenario tugas.	- Masalah General	- Redesain ulang desain <i>website</i> agar tidak didominasi warna putih
PV21	<i>Website</i> Kalimantan Tengah kurang memberikan kesan positif kepada partisipan dikarenakan	- Banner pada halaman beranda	- Mengurangi penggunaan

	<p>banyak hal pada <i>website</i> yang menyebabkan partisipan merasa tidak nyaman seperti banner pada halaman atas beranda yang mengganggu dan sub menu transparansi yang normalnya ada di dalam informasi publik atau bank data namun diletakkan didalam menu PPID.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Masalah General 	<p>warna putih pada <i>website</i></p>
PV22	<p><i>Website</i> Kalimantan Selatan kurang memberikan kesan positif pada partisipan dikarenakan desain <i>websitenya</i> yang terkesan seperti papan sponsor yang hanya menyediakan gambar saja tanpa memberikan keterangan dari menu-menu atau fungsi-fungsi tersebut. Partisipan juga mengeluhkan tujuan akhir skenario tugas yang salah alamat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Redesain ulang desain <i>website</i> - Memperbaiki alamat halaman Laporan 	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan warna identitas provinsi untuk desain ulang <i>website</i>
PV23	<p><i>Website</i> Kalimantan Timur memberikan kesan positif pada partisipan namun partisipan mengeluhkan masalah general yaitu <i>search bar website</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Masalah General 	<p>—</p>
PV24	<p><i>Website</i> Kalimantan Utara kurang memberikan kesan positif pada partisipan dikarenakan banyaknya layanan yang tidak dapat diakses pada <i>website</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Layanan Publik yang tidak dapat diakses - Masalah General 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengurangi penggunaan warna putih pada <i>website</i>

PV25	<i>Website</i> Sulawesi Utara mayoritas partisipan tidak memiliki kesan apapun pada <i>website</i> dikarenakan desainnya yang terkesan sama dengan desain <i>website</i> sebelumnya.	- Masalah General	- Mengurangi penggunaan warna putih pada <i>website</i>
PV26	<i>Website</i> Sulawesi Tengah memberikan kesan beragam pada partisipan yang disebabkan karena adanya landing page pada <i>website</i> yang partisipan kira adalah menu beranda dari <i>website</i> .	- <i>Landing Page</i> - Masalah General	- Mengurangi penggunaan warna putih pada <i>website</i>
PV27	<i>Website</i> Sulawesi Selatan mayoritas partisipan tidak memiliki kesan apapun pada <i>website</i> dikarenakan desainnya yang terkesan sama dengan desain <i>website</i> sebelumnya.	- Masalah General	- Mengurangi penggunaan warna putih pada <i>website</i>
PV28	<i>Website</i> Sulawesi Tenggara mayoritas partisipan tidak memiliki kesan apapun pada <i>website</i> dikarenakan desainnya yang terkesan sama dengan desain <i>website</i> sebelumnya.	- Masalah General	- Mengurangi penggunaan warna putih pada <i>website</i>
PV29	<i>Website</i> Sulawesi Barat mayoritas partisipan tidak memiliki kesan apapun pada <i>website</i> dikarenakan desainnya yang terkesan sama dengan desain <i>website</i> sebelumnya.	- Masalah General	- Mengurangi penggunaan warna putih pada <i>website</i>

PV30	<i>Website</i> Gorontalo mayoritas partisipan tidak memiliki kesan apapun pada <i>website</i> dikarenakan desainnya yang menggunakan warna putih sebagai warna dominan <i>website</i> . Selain itu partisipan juga mengeluhkan banyak menu yang tidak dapat diakses.	<ul style="list-style-type: none"> - Masalah General - Menu yang tidak dapat diakses 	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan keseimbangan warna putih pada <i>website</i> dengan menggunakan warna identitas provinsi
PV31	<i>Website</i> Maluku tidak memberikan impresi apapun kepada partisipan dikarenakan desainnya yang sekali lagi sama dengan <i>website-website</i> sebelumnya. Mayoritas partisipan juga mengeluhkan masalah general pada <i>website</i> .	<ul style="list-style-type: none"> - Masalah General 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengganti warna biru pada <i>website</i> dengan warna identitas provinsi
PV32	<i>Website</i> Maluku Utara tidak memberikan impresi apapun kepada partisipan dikarenakan desainnya yang sekali lagi sama dengan <i>website-website</i> sebelumnya. Mayoritas partisipan juga mengeluhkan masalah general pada <i>website</i> .	<ul style="list-style-type: none"> - Masalah General 	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan keseimbangan warna putih pada <i>website</i> dengan menggunakan warna identitas provinsi
PV33	<i>Website</i> Papua tidak memberikan impresi apapun kepada partisipan dikarenakan desainnya yang sekali lagi sama dengan <i>website-website</i> sebelumnya. Partisipan juga mengeluhkan penggunaan warna putih yang berlebihan pada <i>website</i> .	<ul style="list-style-type: none"> - Masalah General 	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan keseimbangan warna putih pada <i>website</i> dengan memperbanyak penggunaan warna identitas

			provinsi
PV34	<i>Website</i> Papua Barat mayoritas partisipan tidak memiliki kesan apapun pada <i>website</i> dikarenakan desainnya yang terkesan sama dengan desain <i>website</i> sebelumnya. Selain itu partisipan juga mengeluhkan transparansi data yang sangat sedikit.	<ul style="list-style-type: none"> - Penambahan data provinsi - Masalah General 	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan warna kuning sebagai warna aksen <i>website</i>
PV35	<i>Website</i> Papua Tengah mayoritas partisipan tidak memiliki kesan apapun pada <i>website</i> dikarenakan desainnya yang dominan menggunakan warna putih. Selain itu partisipan juga mengeluhkan berita dan informasi pada <i>website</i> yang tidak terbaru, namun saat laporan ini dibuat berita dan informasi sudah terbaru.	<ul style="list-style-type: none"> - Masalah General - Berita dan Informasi yang tidak terbaru (Terperbaiki) 	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan keseimbangan warna putih pada <i>website</i> dengan memperbanyak penggunaan warna identitas provinsi bukan warna hitam bukan warna identitas provinsi
PV36	<i>Website</i> Papua Pegunungan pada saat pengujian dan sampai saat ini tidak dapat diakses.	—	—
PV37	<i>Website</i> Papua Selatan tidak memberikan kesan apapun kepada partisipan walau desain <i>websitenya</i> sedikit berbeda dengan <i>website-website</i> sebelumnya hal ini dikarenakan desain <i>website</i> masih terlalu banyak	<ul style="list-style-type: none"> - Masalah General - Pengunduhan Data capaian yang tidak tersedia 	—

	menggunakan warna putih sebagai warna dominan. Selain itu partisipan juga mengeluhkan tujuan akhir skenario tugas yang hanya berupa gambar dan tidak dapat diunduh.		
PV38	<i>Website</i> Papua Barat Daya mayoritas partisipan tidak memiliki kesan apapun pada <i>website</i> dikarenakan desainnya yang dominan menggunakan warna putih. Selain itu partisipan juga mengeluhkan <i>search bar website</i> yang terlalu besar saat akan melakukan penelusuran.	<ul style="list-style-type: none"> - Masalah General - <i>Search Bar</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan keseimbangan warna putih pada <i>website</i> dengan memperbanyak penggunaan warna identitas provinsi

Keterangan:

- PV1 - PV38 adalah kode provinsi. Selengkapnya di Tabel 2.2 Tautan *website* Pemerintah Provinsi Indonesia

4.4 Analisis Detail dan Saran Perbaikan

Analisis hasil pengujian dijelaskan berdasarkan pada Tabel 4.1 - Tabel 4.20, Daftar keluhan partisipan dan konklusi akan diberikan untuk saran perbaikan. terdapat dua macam keluhan yaitu keluhan spesifik dan keluhan general. Keluhan spesifik akan dijelaskan dan diberikan saran perbaikan langsung pada setiap *website* sedangkan keluhan general akan dijadikan satu dan diberikan saran perbaikan setelah setiap provinsi selesai.

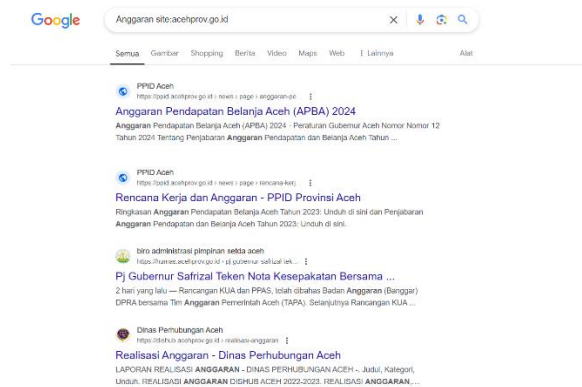
1. Aceh

Aceh menjadi provinsi pertama yang diujikan pada partisipan, berbagai macam reaksi emosi yang ditunjukkan partisipan menunjukkan bahwa *website* Aceh memberikan berbagai kesan kepada partisipan baik itu positif maupun negatif. Walaupun memiliki desain yang baik *website* Aceh mendapatkan keluhan pada unsur interaktivitasnya salah satunya adalah fitur *search bar* yang bermasalah. *Search bar* pada *website* normalnya

mengarahkan ke berbagai informasi yang ada pada *website* namun *website* Aceh mengarahkan pada google dan melakukan *search* ulang melalui google.

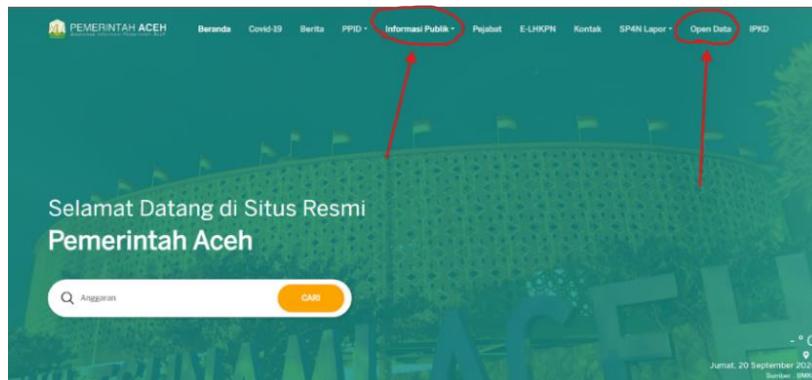


Gambar 4.1 *search bar* di *website* Aceh

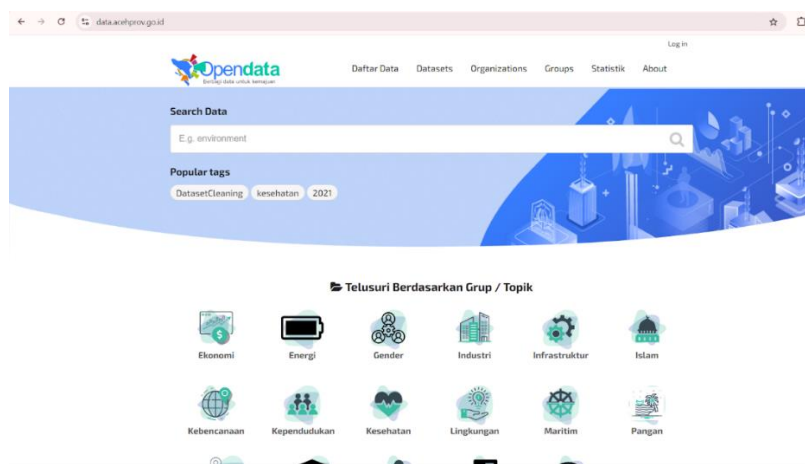


Gambar 4.2 Hasil *search*

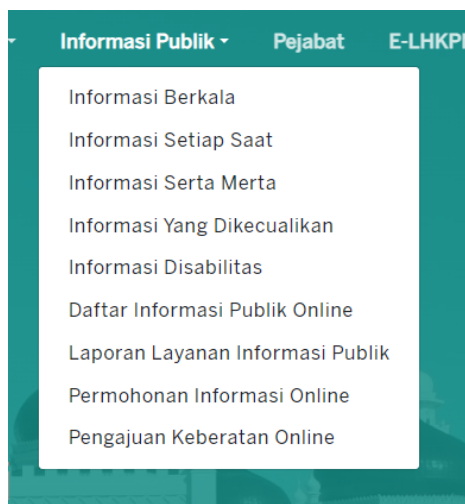
Selain itu, partisipan juga mengeluhkan tentang sulitnya untuk mencapai tujuan akhir pada *website* Aceh, kerumitan ini disebabkan karena *website* Aceh meletakkan segala informasi dan data dari provinsi Aceh pada fitur *Open Data* yang terletak pada *Navigation Bar (NavBar)* halaman beranda *website* fitur *Open Data* ini memiliki alamat *website* tersendiri dan terpisah dari *website* Aceh yang menyebabkan partisipan kebingungan. Partisipan juga mempertanyakan kegunaan dari *Tab* Informasi Publik pada *NavBar* yang juga menyediakan data dan informasi walaupun tidak selengkap *Open Data*.



Gambar 4.3 Informasi Publik dan *Open Data*



Gambar 4.4 halaman *Open Data* yang terpisah dari *website* Aceh



Gambar 4.5 *Tab* Informasi Publik

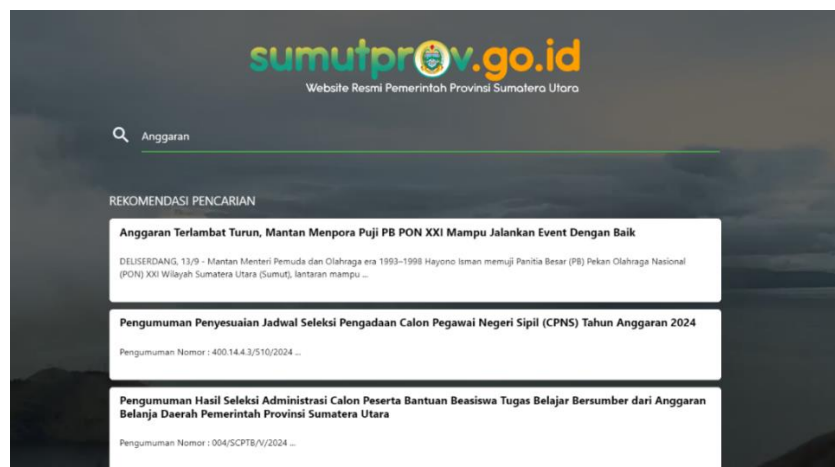
Website Aceh disarankan untuk memperbaiki fitur *Search* yang mengarahkan ke Google dan memasukkan *Open Data* kedalam *Tab* Informasi Publik serta memasukkan semua informasi yang ada pada Informasi Publik kedalam *Open Data*.

2. Sumatera Utara

Sumatera Utara menjadi *website* kedua yang diujikan kepada partisipan dan kembali lagi partisipan mengeluhkan unsur interaktivitas pada *website*. Berbagai reaksi emosi dikeluarkan oleh partisipan saat pertama kali berinteraksi dengan *website* yang lebih banyak menunjukkan kesan negatif dari partisipan saat melihat daftar keluhan yang mereka tulis. *Search bar* kembali dikeluhkan oleh partisipan saat berinteraksi dengan *website*. *Search bar* membuat partisipan terganggu dikarenakan ketika kita telah selesai mencari informasi yang diperlukan, tidak terdapat fitur *back* atau *undo* untuk kembali ke menu beranda dan satu-satunya cara untuk kembali ke beranda adalah dengan menghapus teks yang sudah diketik.



Gambar 4.6 halaman beranda *website* dan *search bar*



Gambar 4.7 hasil pencarian

Selain itu, *pop-up* yang menampilkan foto gubernur atau PJ gubernur menurut partisipan dianggap spam dan sangat mengganggu ketika partisipan kembali ke halaman

beranda setiap partisipan selesai mengakses menu-menu lain dan muncul secara terus-menerus.



Gambar 4.8 *pop-up* pada *website*

Website Sumatera Utara disarankan untuk memperbaiki fitur *search* pada *website* untuk menambahkan fitur kembali atau *back* ke halaman beranda serta *pop-up* yang muncul pada *website* dikurangi frekuensinya menjadi hanya sekali saat mengakses *website* dan akan lebih baik jika frekuensi muncul kembali diberi selang 1 hari ketika ingin mengakses *website* kembali.

3. Sumatera Barat

Website Sumatera Barat adalah *website* selanjutnya yang diujikan kepada partisipan. Mayoritas partisipan banyak mengekspresikan emosi “Kebosanan” pada *website* ini. Kebosanan ini kemungkinan dipicu dikarenakan desain *website* Sumatera Barat yang tidak memberikan kesan yang positif maupun negatif sehingga menyebabkan mayoritas partisipan merasakan kebosanan saat pertama kali berinteraksi dengan *website*. Namun tidak menutup adanya kritik pada *website* yaitu pada *pop-up* bergambar Gubernur atau PJ Gubernur yang terlalu spam setiap partisipan kembali ke halaman beranda.

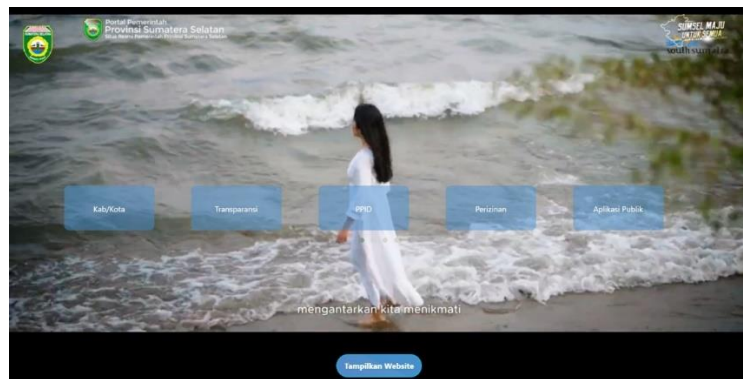


Gambar 4.9 *pop-up* *website* Sumatera Barat

Website Sumatera Barat disarankan untuk mengurangi frekuensi kemunculan *pop-up* sama seperti pada *website* Sumatera Utara.

4. Sumatera Selatan

Website Sumatera Selatan adalah *website* yang selanjutnya diujikan pada partisipan. Berbagai reaksi emosi dikeluarkan partisipan saat pertama kali berinteraksi dengan *website* namun kali ini reaksi emosi yang beragam itu disebabkan oleh *landing page* *website* Sumatera Selatan, hal ini dikarenakan desain *landing page* Sumatera Selatan memiliki desain yang membingungkan partisipan bahkan mayoritas partisipan sampai mengira bahwa *landing page* Sumatera Selatan merupakan halaman utama *website* Sumatera Selatan. Mayoritas partisipan juga menganggap *landing page* Sumatera Selatan terlalu mengganggu.



Gambar 4.10 *landing page* *website* Sumatera Selatan

Selain itu, ditemukan salah satu halaman fitur *website* Sumatera Selatan sudah berubah menjadi halaman 18+ dan tidak pantas untuk ditunjukkan gambarnya di sini.

Website Sumatera Selatan disarankan untuk menghilangkan *landing page* agar tidak membingungkan user yang mengakses *website* untuk pertama kalinya dan disegerakan memperbaiki halaman yang sudah menjadi halaman 18+ menjadi halaman yang seharusnya.

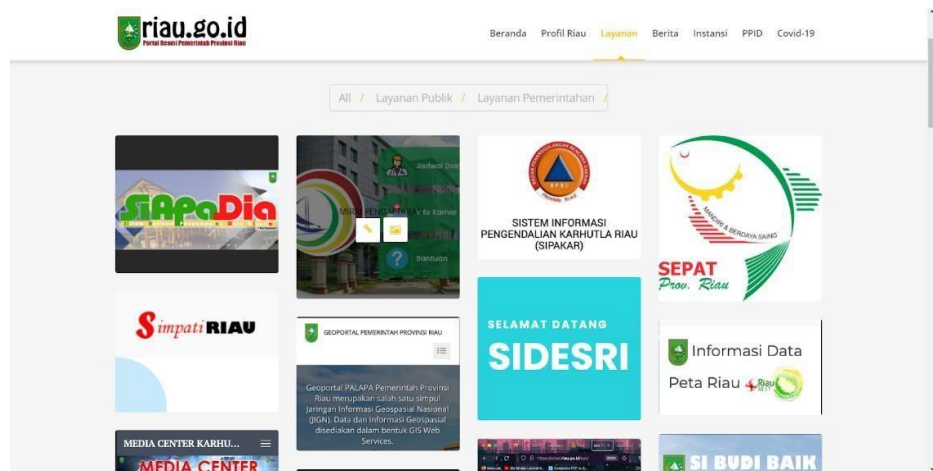
5. Riau

Website Riau menjadi *website* yang diujikan setelah Sumatera Selatan. Mayoritas reaksi emosi negatif banyak dikeluarkan oleh partisipan hal ini kembali disebabkan oleh halaman utama Riau yang terkesan terlalu sederhana.



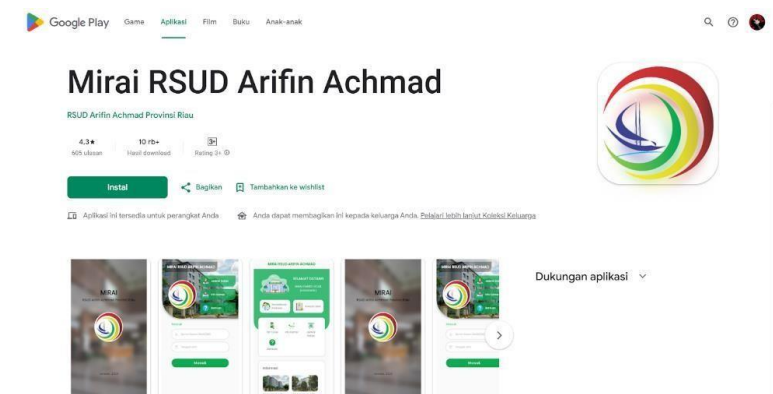
Gambar 4.11 halaman utama *website* Riau

Selanjutnya adalah halaman layanan publik yang juga merupakan lokasi tujuan akhir skenario tugas. Halaman layanan publik menggunakan *font* hitam dengan background yang relatif termasuk gelap sehingga menyebabkan partisipan kebingungan dan menghabiskan banyak waktu untuk mencari tujuan akhir skenario tugas.



Gambar 4.12 halaman layanan publik *website* Riau

Tujuan akhir skenario tugas juga dikritik oleh partisipan yang diharuskan untuk mendownload aplikasi terlebih dahulu dan tidak dapat dilakukan pada *website* secara langsung.



Gambar 4.13 halaman tujuan akhir skenario tugas

Website Riau disarankan untuk mendesain ulang halaman utama *website* agar tidak memberikan kesan terlalu sederhana. Kemudian memperbaiki warna *font* yang ada pada layanan publik serta mengubah layanan publik Mirai RSUD Arifin Achmad agar dapat diakses pada *website*.

6. Jambi

Website Jambi menjadi *website* yang diuji selanjutnya setelah Riau. Reaksi emosi yang dikeluarkan partisipan sangat beragam. *Website* Jambi memiliki satu kesalahan yang sangat fatal pada *websitenya* yaitu tidak memiliki fitur layanan publik yang wajib ada pada setiap *website* provinsi di Indonesia yaitu tidak terdapat layanan lapor.

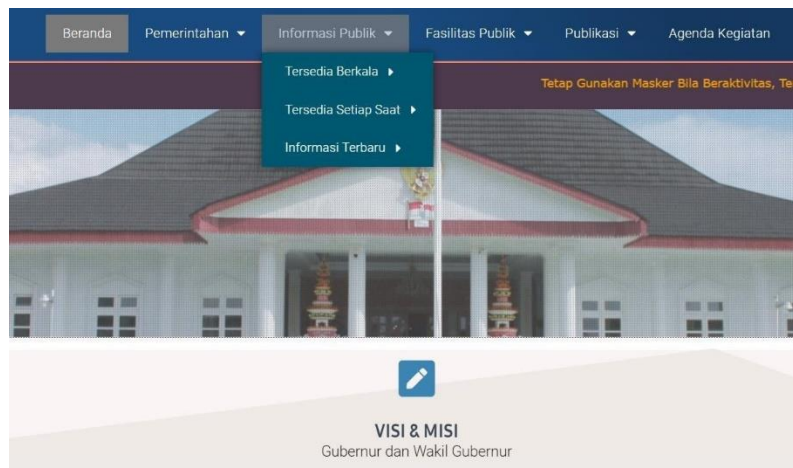
Website Jambi disarankan untuk menambahkan fitur layanan publik lapor yang merupakan fitur yang wajib ada pada setiap *website* provinsi Indonesia.

7. Bengkulu

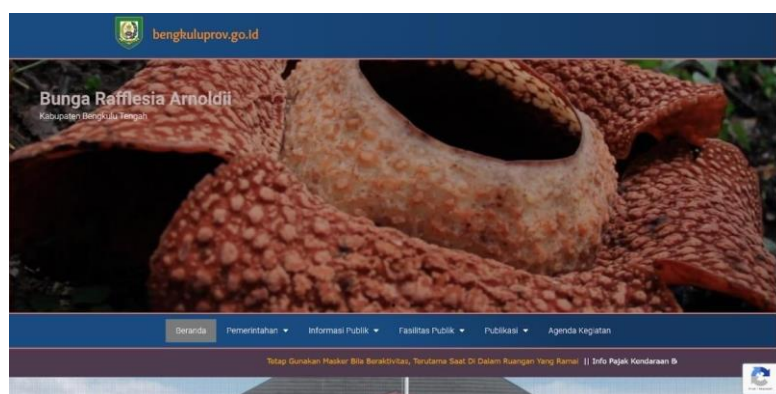
Website Bengkulu menjadi *website* yang diuji selanjutnya setelah Jambi. Mayoritas reaksi emosi yang dikeluarkan partisipan netral. Berdasarkan dari daftar keluhan partisipan hal ini disebabkan karena desain *website* Bengkulu yang dianggap *template* atau sama dengan *website-website* provinsi yang sudah diakses partisipan. Kemudian, partisipan juga mengeluhkan *website* yang terkesan berat yang menyebabkan partisipan kehilangan banyak waktu saat pengujian. Selain, itu partisipan juga mengkritik tujuan akhir skenario tugas untuk *website* Bengkulu untuk mencari layanan penginapan hotel yang hanya disediakan nomor telepon dan alamat hotel saja. Partisipan juga mengeluhkan tentang *NavBar* pada *website* yang membawa mereka kembali ke atas setiap mengklik menu *NavBar*.

Nama Hotel	Kelas	Alamat	Nomor Telepon
The Madeline Hotel	★	Jl. Bhakti Husada No. 88 Lingkar Bani Bengkulu	(0736)57777 (0736)52778
Nela Gra Side Hotel	★★	Jl. Pariwisata No. 13 Pantai Panjang Bengkulu	(0736)44855 (0736)522021
Raffles City Hotel	★★	Jl. Pariwisata No. 01 Pantai Panjang Bengkulu	(0736)19009 (0736)23669
Amara Hotel	★★	Jl. Hutan Gading Compa Bengkulu	(0736)7921800 (0736)7921801
Sarika Hotel	★★★	Jl. Raja Jan Saiah Lubar Bengkulu	(0736)25958 (0736)25954
Sinar Sport Hotel	★★★★	Jl. Lingend Suparno No. 378 Bengkulu	(0736)45688 (0736)44612
Splash Hotel	★★★★	Jl. Lem. Sudirman No. 48 Petau Batu Bengkulu	(0736)23333
Garage Hotel Bengkulu	★★★★	Jl. Pantai Nala No. 142 Anggal Banih Nica Bengkulu	(0736)17722 (0736)20072

Gambar 4.14 layanan publik penginapan hotel



Gambar 4.15 NavBar website Bengkulu sebelum di klik



Gambar 4.16 kondisi setelah NavBar di klik

Website Bengkulu disarankan untuk memperbaiki layanan publik penginapan hotel agar dapat memesan atau menghubungi hotel terkait langsung dari *website* dan memperbaiki *NavBar* pada halaman beranda agar tidak kembali ke halaman atas ketika di klik.

8. Lampung

Website Lampung menjadi *website* yang diujikan setelah Bengkulu. Mayoritas reaksi emosi partisipan adalah netral, namun keluhan partisipan kepada *website* tidaklah kosong. Partisipan mengeluhkan kualitas video yang ada pada halaman utama memberikan kesan mengurangi kualitas desain *website*. Partisipan juga mengeluhkan tujuan akhir skenario tugas yang tidak bisa di unduh, jika diklik akan dikembalikan ke halaman utama.

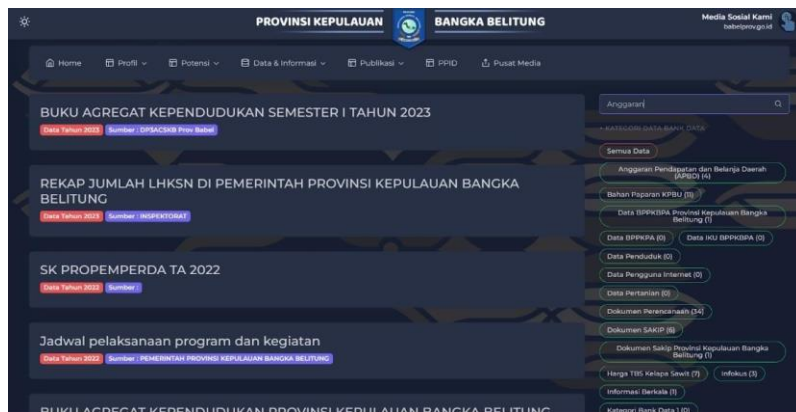


Gambar 4.17 Halaman beranda Lampung

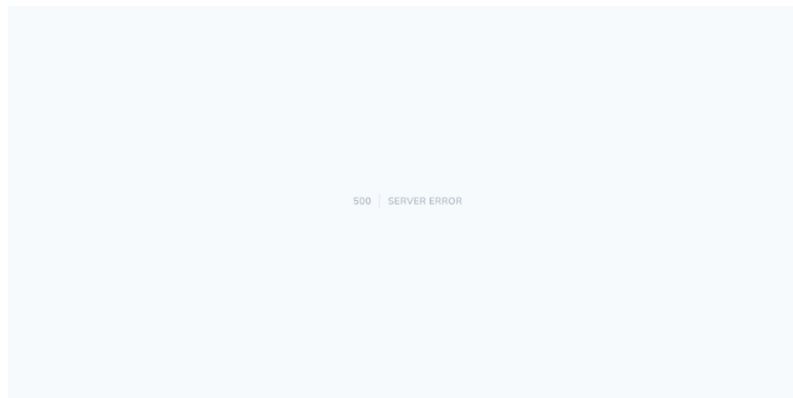
Website Lampung disarankan untuk mengubah kualitas video yang ditampilkan pada halaman utama atau mengubah video tersebut menjadi gambar biasa. Kemudian perbaiki *link* untuk mengunduh pada tujuan akhir skenario tugas.

9. Bangka Belitung

Bangka Belitung menjadi provinsi yang diujikan kepada partisipan setelah Lampung. Walaupun sedikit reaksi emosi yang dikeluarkan partisipan namun kembali lagi *search bar* dikeluhkan oleh para partisipan. *Search bar* pada menu bank data tidak dapat digunakan oleh partisipan yang menyebabkan partisipan harus mencari data tujuan akhir skenario tugas satu per satu.



Gambar 4.18 halaman bank data Bangka Belitung



Gambar 4.19 hasil *search* bank data Bangka Belitung

Website Bangka Belitung disarankan untuk memperbaiki *search bar* yang ada pada menu bank data agar memudahkan user yang pertama kali mengakses *website*.

10. Kepulauan Riau

Website Kepulauan Riau menjadi *website* yang diujikan selanjutnya setelah Bangka Belitung. Reaksi emosi dari partisipan mayoritas netral hal ini tidak lain disebabkan karena desain *website* Kepulauan Riau yang memiliki desain yang sangat berbeda dari provinsi di pulau Sumatera lainnya dan banyak memberikan kesan positif pada *website*, namun hal tersebut tidak menjauhkan *website* Kepulauan Riau dari keluhan partisipan dikarenakan waktu yang diperlukan untuk memuat halaman *website* dinilai sangat lambat oleh partisipan yang menyebabkan partisipan memakan banyak waktu untuk mencari tujuan akhir skenario tugas.

Website Kepulauan Riau disarankan untuk memperbaiki kecepatan *load website* yang kemungkinan disebabkan oleh kualitas video yang digunakan pada halaman utama memiliki kualitas yang terlalu tinggi disarankan kualitas 480p - 720p saja jika ingin memasukkan video pada halaman utama.

11. DKI Jakarta

Website DKI Jakarta menjadi *website* yang diujikan selanjutnya setelah Kepulauan Riau. Reaksi emosi yang dikeluarkan partisipan mayoritas netral dan positif, hal ini kemungkinan disebabkan oleh desain *website* DKI Jakarta yang terkesan berbeda dan memberikan kesan positif kepada partisipan seperti *website* Kepulauan Riau. Namun, masih terdapat keluhan dari partisipan terhadap *website* DKI Jakarta yaitu *NavBar*. *NavBar* DKI Jakarta terkesan terlalu sederhana untuk *website* sekelas ibukota negara Indonesia menurut partisipan, partisipan juga mengeluhkan *NavBar* DKI Jakarta yang tidak langsung memunculkan sub-menu ketika dilewati kursor dan harus di klik terlebih dahulu untuk memunculkannya.



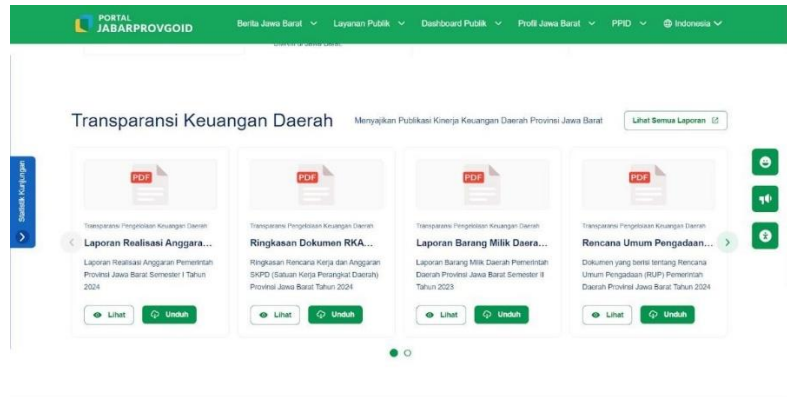
Gambar 4.20 *NavBar* *website* DKI Jakarta

Website DKI Jakarta disarankan untuk memperbarui desain *NavBar* dan mengubah metode memunculkan sub-menu ke mode hover untuk menghemat waktu partisipan mencari sub menu yang mereka tuju.

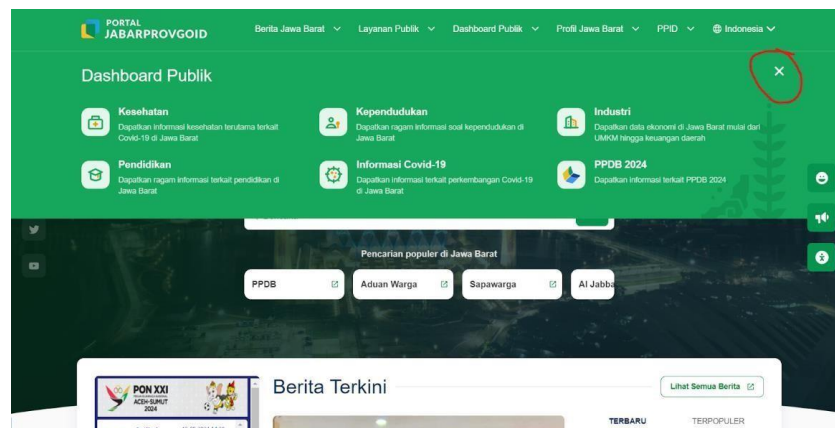
12. Jawa Barat

Website Jawa Barat menjadi *website* yang selanjutnya diujikan kepada partisipan setelah DKI Jakarta. Reaksi emosi yang dikeluarkan partisipan mayoritas kebingungan, kemungkinan hal ini disebabkan *website* Jawa Barat yang memiliki desain terlalu kompleks yang menyebabkan partisipan kebingungan untuk mencari tujuan akhir skenario tugas. Partisipan juga mengeluhkan tentang tujuan akhir skenario tugas yang terletak di bagian bawah *website* dan tidak tergabung dalam PPID atau bank data *website*. Selain itu, partisipan juga mengeluhkan sub-menu dari *NavBar* yang

mengharuskan untuk mengklik tombol “X” untuk menutup *NavBar* dan tidak bisa menutupnya dengan mengklik dimana saja.



Gambar 4.21 letak menu tujuan akhir skenario tugas



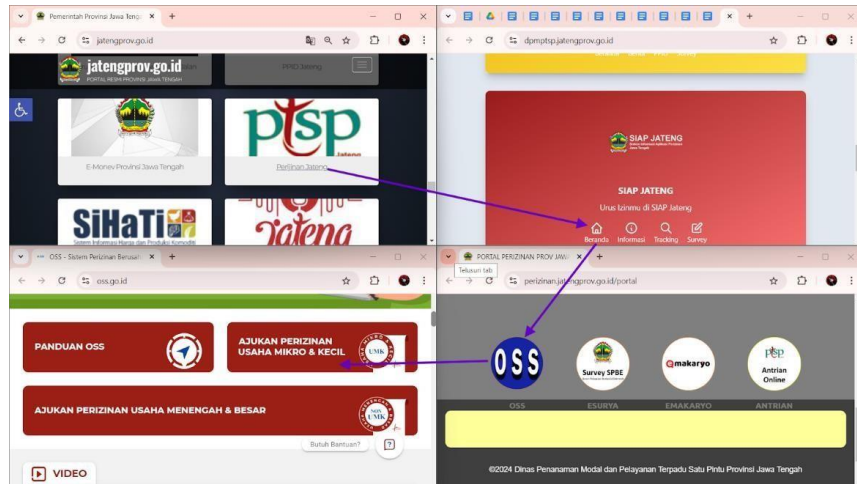
Gambar 4.22 *NavBar* website Jawa Barat

Website Jawa Barat disarankan untuk memperbaiki peletakkan semua informasi data kedalam satu menu seperti PPID atau bank data *website* dan mengubah metode penutupan sub-menu *NavBar* menjadi dapat di klik dimana saja.

13. Jawa Tengah

Website Jawa Tengah menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Jawa Barat. Mayoritas reaksi emosi yang dikeluarkan partisipan bersifat netral dan kebosanan, hal ini mungkin disebabkan karena desain *websitenya* yang dianggap partisipan tidak sepadan dengan desain Jawa Barat dan DKI Jakarta. Partisipan juga mengeluhkan tahapan untuk menuju tujuan akhir skenario tugas terlalu kompleks karena harus melewati 3 *website* yang berbeda dan memiliki singkatan singkatan yang tidak ada penjelasan kepanjangan dari singkatan tersebut. Hal ini menyebabkan partisipan merasa

frustasi untuk mencari tujuan akhir berdasarkan pengamatan dan daftar keluhan yang mereka ketik.



Gambar 4.23 tahapan menuju tujuan akhir melalui 3 *website* berbeda

Website Jawa Tengah disarankan untuk menjadikan tiga *website* untuk mengakses tujuan akhir menjadi satu *website* yaitu di dalam *website* utama provinsi Jawa Tengah dan memberikan penjelasan kepanjangan dari singkatan yang digunakan pada *website*.

14. DI Yogyakarta

Yogyakarta menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Jawa Tengah. Reaksi emosi yang dikeluarkan partisipan mayoritas netral dan terdapat ketidakpercayaan diri pada partisipan yang kemungkinan disebabkan oleh *website* Jawa Tengah sebelumnya. Partisipan kembali mengeluhkan kualitas video pada *website* yang memiliki kualitas rendah yang mempengaruhi kualitas desain *website* yang juga menyebabkan halaman *website* lambat dimuat.

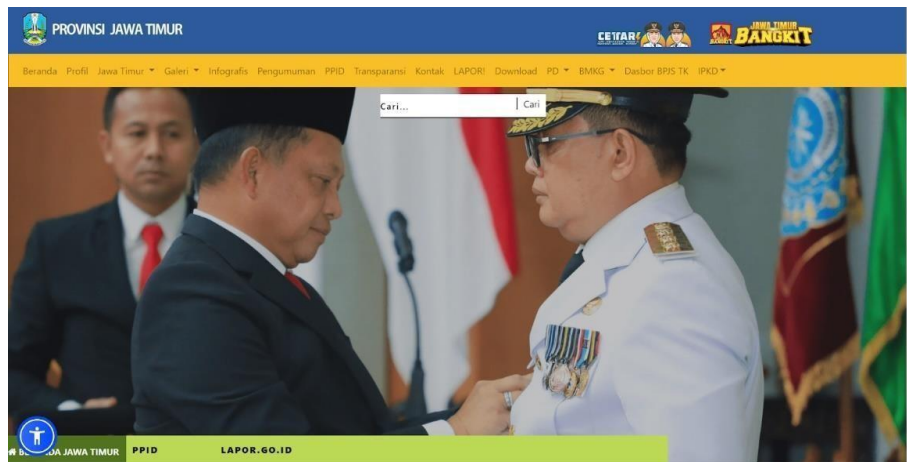
Saat laporan ini dibuat desain *website* Yogyakarta sudah diubah sepenuhnya dan tidak dapat menampilkan keluhan partisipan yang dimaksudkan.

Kemudian, saran perbaikan untuk video kualitas rendah tersebut telah diganti menjadi foto atau gambar Tugu Jogja yang juga akan saya sarankan apabila *website* belum diubah sepenuhnya menjadi seperti sekarang.

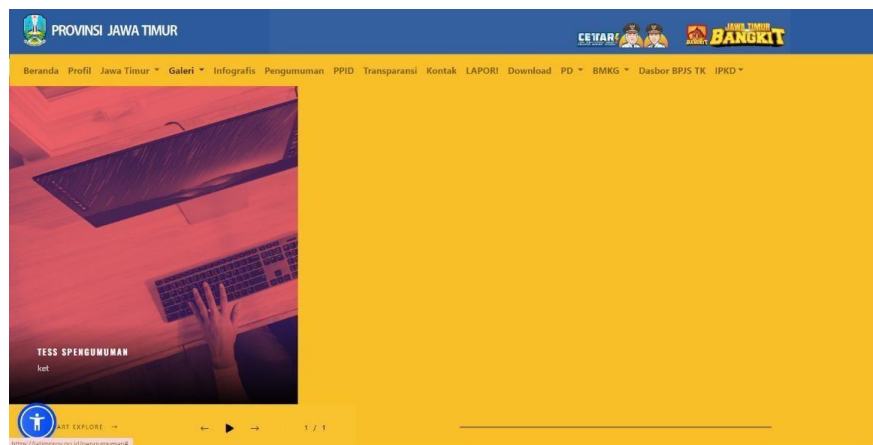
15. Jawa Timur

Jawa Timur menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Yogyakarta. Reaksi emosi yang dikeluarkan mayoritas partisipan adalah kebahagiaan. Namun kebahagiaan yang dikeluarkan partisipan bukan ke arah yang memberikan kesan positif tetapi negatif.

Hal ini disebabkan oleh desain *website* Jawa Timur yang jauh berbeda dari provinsi sebelumnya yang partisipan anggap sangat *downgrade* sehingga menyebabkan partisipan menertawakan desain *website* Jawa Timur. Keluhan partisipan juga mayoritas berasal dari desain *website* dan banyak *link* download dan *link* lainnya yang mati. Dikarenakan keluhan dari partisipan sangat banyak, gambar yang dapat ditampilkan saya batasi dengan informasi keluhan pada gambar saya tampilkan melalui informasi gambar.



Gambar 4.24 halaman utama *website* terlalu sederhana

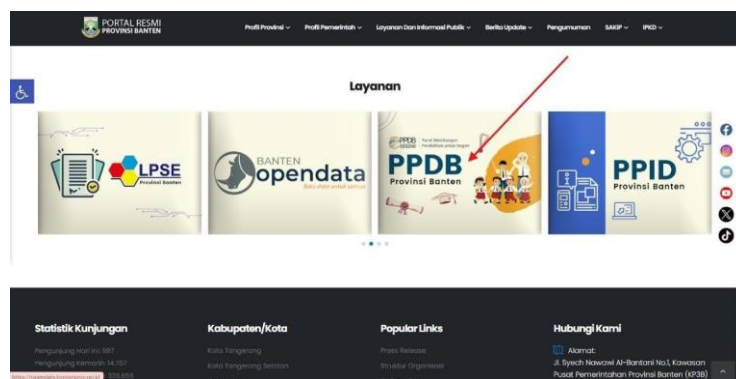


Gambar 4.25 halaman pengumuman yang kosong

Website Jawa Timur disarankan untuk memperbaiki keseluruhan *website* baik dari desain, interaktivitas, dll. tidak terdapat hal spesifik yang perlu diperbaiki dikarenakan *website* Jawa Timur wajib untuk di *redesign* menurut saya.

16. Banten

Website Banten menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Jawa Timur. Mayoritas reaksi emosi partisipan netral, hal ini dikarenakan partisipan menganggap desain *website* Banten sudah memenuhi ekspektasi mereka. Namun, dari reaksi awal yang positif tersebut tidak menutupi keluhan dari partisipan dikarenakan partisipan mengalami kesulitan untuk menemukan tujuan akhir skenario tugas. Seperti pada umumnya layanan publik seharusnya diletakkan pada menu layanan publik tetapi tujuan akhir skenario tugas terletak di bagian halaman *website* paling bawah.



Gambar 4.26 letak tujuan akhir skenario tugas

Website Banten disarankan untuk memindahkan semua layanan publik yang ada di halaman bawah *website* ke menu layanan publik agar tidak membingungkan partisipan untuk mencarinya.

17. Bali

Website Bali menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Banten. Mayoritas reaksi emosi partisipan netral dan kebosanan. Kebosanan yang dialami partisipan kemungkinan dikarenakan penggunaan warna dominan putih pada *website* yang sudah sering digunakan di *website-website* sebelumnya. Partisipan juga mengeluhkan *pop up* pada beranda yang muncul secara terus menerus setiap partisipan kembali ke menu beranda namun saat laporan ini dibuat *pop up* tersebut sudah tidak muncul lagi. Selain itu, partisipan juga mengeluhkan gambar yang digunakan pada *header website* yang memiliki kualitas yang buruk.



Gambar 4.27 *header website* provinsi Bali

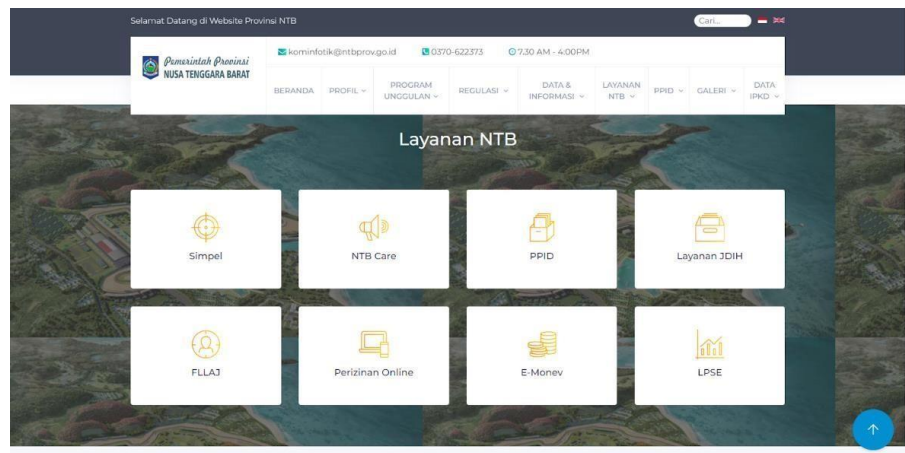
Website Bali disarankan untuk memperbaiki kualitas gambar yang digunakan pada *header website*.

18. Nusa Tenggara Barat

Website NTB menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Bali. Mayoritas reaksi emosi partisipan netral dan kebingungan. Kebingungan partisipan kemungkinan disebabkan desain *website* NTB yang sangat berbeda dari provinsi lainnya. Hal ini juga yang dikeluhkan partisipan dikarenakan peletakkan *NavBar website* dan menu-menu lainnya yang dianggap berantakan oleh partisipan.



Gambar 4.28 *NavBar website* bagian atas

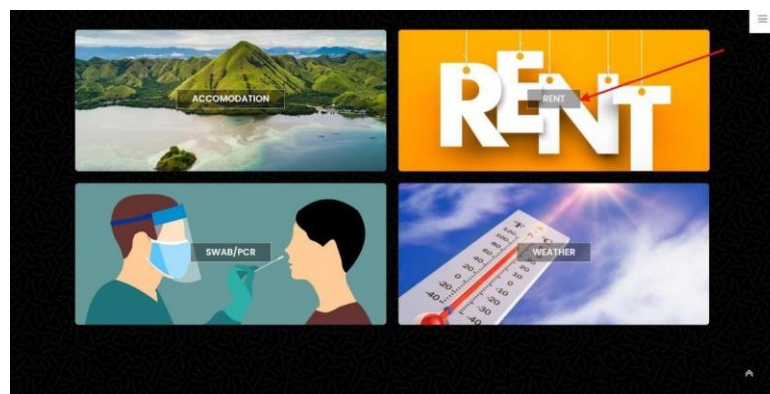


Gambar 4.29 *NavBar website* bagian tengah

Website NTB disarankan untuk memperbaiki peletakkan *NavBar* dan menu-menu lainnya sebagai contoh *NavBar* diletakkan di *header website*, berita dan informasi terbaru diletakkan di bagian tengah, kemudian informasi kontak dan *email* di bagian *footer website*. Saat laporan ini dibuat selain *NavBar* saran perbaikan lainnya telah dilakukan.

19. Nusa Tenggara Timur

Website NTT menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah NTB. Mayoritas reaksi emosi partisipan beragam ada positif, negatif dan netral. Namun, dari keberagaman reaksi awal tersebut mayoritas partisipan mengeluhkan *link* pada tujuan akhir skenario tugas yang sudah mati. Selain itu, partisipan juga mengeluhkan peletakkan *link* untuk menuju tujuan akhir skenario tugas yang terletak di bagian bawah *website*.



Gambar 4.30 letak menu layanan publik untuk mengakses tujuan akhir

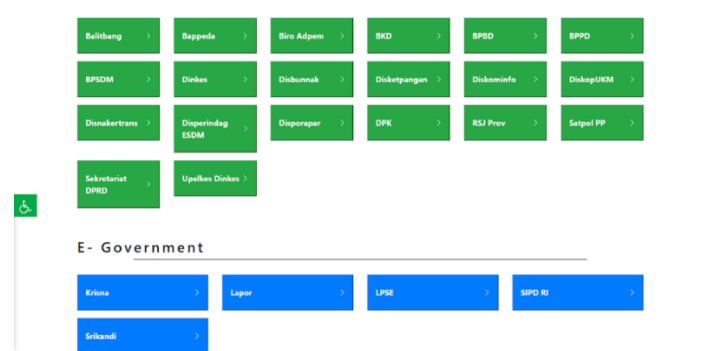
Website NTT disarankan untuk memperbaiki *link* tujuan akhir yang sudah mati dan mengubah peletakkan *link* untuk menuju tujuan akhir di bagian atas *website* atau di bagian tengah, dapat juga dimasukkan ke dalam menu layanan publik dikarenakan tujuan akhir skenario tugas termasuk kedalam kategori layanan publik. Saat laporan ini dibuat *link* tujuan akhir yang mati telah diperbaiki.

20. Kalimantan Barat

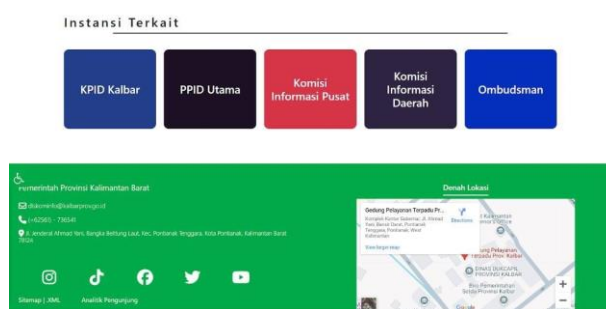
Website Kalimantan Barat menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah NTT. Mayoritas reaksi emosi partisipan beragam netral dan kebahagiaan dalam arti negatif. Hal ini dikarenakan desain *website* Kalimantan Barat yang menyediakan *NavBar* hanya berupa kotak berwarna dengan tulisan saja yang memberikan kesan seperti palet warna. Tidak seperti *NavBar* pada umumnya yang diletakkan pada *header website* dengan warna yang sama dan dalam satu baris *Navbar*. Hal ini yang juga dikeluhkan partisipan dikarenakan partisipan kesulitan menemukan menu untuk menuju tujuan akhir skenario tugas. Saat laporan ini dibuat desain *NavBar website* Kalimantan Barat sudah diperbaiki sedikit dan masih terdapat beberapa *NavBar* seperti saat partisipan mengeluhkannya.



Gambar 4.31 *NavBar website* Kalimantan Barat bagian atas



Gambar 4.32 *NavBar website* Kalimantan Barat bagian menengah kebawah



Gambar 4.33 *NavBar* website Kalimantan Barat bagian bawah

Website Kalimantan Barat disarankan untuk mengubah *NavBar* pada *website* seperti *NavBar* pada umumnya yang diletakkan di bagian header *website* dan menggunakan warna hijau karena di bagian *footer* warna hijau dominan digunakan.

21. Kalimantan Tengah

Website Kalimantan Tengah menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Kalimantan Barat. Mayoritas reaksi emosi partisipan netral dan ketidaknyamanan. Ketidaknyamanan ini disebabkan oleh desain *website* yang terkesan sama dari *website* sebelumnya atau dapat juga dikarenakan partisipan sudah terlalu frustrasi dengan desain yang terkesan *template*. Partisipan juga mengeluhkan banyak hal pada *website* Kalimantan Tengah, pertama banner pada halaman beranda terkesan mengganggu, *email* pada *NavBar* *website* yang seharusnya diarahkan ke *gmail* biasanya pada *website* Kalimantan Tengah diarahkan ke *mail* yang diharuskan login terlebih dahulu, partisipan juga mengeluhkan sub-menu transparansi anggaran daerah pada menu PPID yang terpisah dari informasi publik yang normalnya transparansi juga ada pada informasi publik atau bank data.



Gambar 4.34 banner *website* Kalimantan Tengah



Gambar 4.35 menu yang muncul setelah klik *email* pada *NavBar*

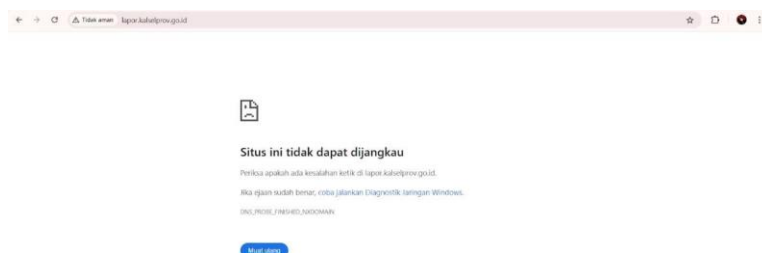


Gambar 4.36 menu transparansi yang seharusnya ada di dalam informasi publik

Website Kalimantan Tengah disarankan untuk menghilangkan banner yang ada pada halaman beranda *website*, kemudian mengubah metode pengiriman email menjadi *gmail* dan menggabungkan menu transparansi ke dalam informasi publik.

22. Kalimantan Selatan

Website Kalimantan Selatan menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Kalimantan Tengah. Mayoritas reaksi emosi partisipan netral dan kebahagiaan tentu dalam hal negatif. Hal ini dikarenakan desain *website* yang menurut partisipan seperti tidak berminat untuk membuat *website*. Tentu partisipan juga mengeluhkan banyak hal yang hanya dapat saya tunjukkan beberapa.



Gambar 4.37 halaman laporan yang salah alamat



Gambar 4.38 layanan yang hanya menyediakan gambar tanpa keterangan

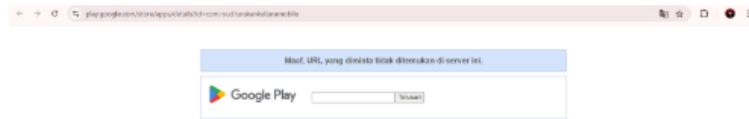
Website Kalimantan Selatan disarankan untuk merevisi ulang *websitenya* dikarenakan terlalu banyak hal yang harus diperbaiki pada *website* Kalimantan Selatan baik itu desain maupun interaktivitas *website*.

23. Kalimantan Timur

Website Kalimantan Timur menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Kalimantan Selatan. Mayoritas reaksi emosi partisipan beragam dengan dominan netral dan kebahagiaan untuk *website* Kalimantan Timur dalam arti positif. Hal ini dikarenakan desain *website* yang sangat jauh berbeda dari *website* Kalimantan yang lain. Tentu terdapat keluhan pada *website* namun keluhan ini masuk ke dalam keluhan general yang ada pada semua *website* provinsi Indonesia.

24. Kalimantan Utara

Website Kalimantan Utara menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Kalimantan Timur. Mayoritas reaksi emosi partisipan beragam dengan dominan netral kembali lagi dikarenakan desain *website* hampir sama seperti Lampung. Partisipan mengeluhkan tujuan akhir skenario tugas yang sudah mati dan sepertinya juga diarahkan untuk mendownload aplikasi dan tidak langsung dapat dilakukan dalam *website*.



Gambar 4.39 tujuan akhir skenario tugas

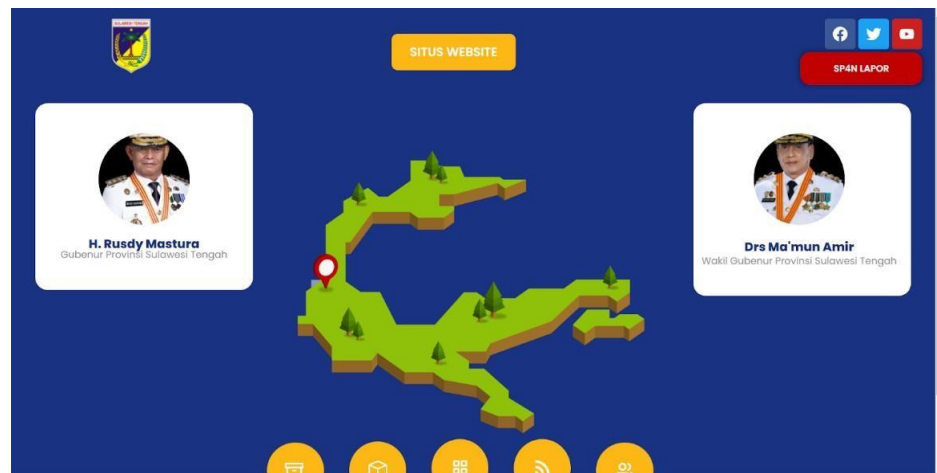
Website Kalimantan Utara disarankan untuk memperbaiki link yang mati dan juga mengubah semua layanan yang menggunakan aplikasi untuk dapat langsung dilakukan dalam *website*.

25. Sulawesi Utara

Website Sulawesi Utara menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Kalimantan Utara. Mayoritas reaksi emosi partisipan netral yang kembali disebabkan oleh desain *website* yang terkesan sama seperti *website-website* sebelumnya. Namun saat laporan ini dibuat semua keluhan partisipan telah diperbaiki semua walaupun masih terdapat keluhan general.

26. Sulawesi Tengah

Website Sulawesi Tengah menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Sulawesi Utara. Mayoritas reaksi emosi partisipan beragam dengan dominan kebahagiaan dalam artian negatif. Hal ini dikarenakan *landing page website* Sulawesi Tengah yang memberikan kesan tidak perlu oleh partisipan dan akan membingungkan user yang sama sekali belum pernah mengakses *website* sama sekali. *Landing Page website* juga dikeluhkan oleh partisipan keluhan lainnya berupa keluhan general.



Gambar 4.40 *landing page website* Sulawesi Tengah

Website Sulawesi Tengah disarankan untuk menghilangkan *landing page website* dan mengarahkan langsung ke *website* utama agar tidak membingungkan user yang belum pernah sama sekali mengakses *website* pemerintah.

27. Sulawesi Selatan

Website Sulawesi Selatan menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Sulawesi Tengah. Mayoritas reaksi emosi partisipan beragam dengan dominan netral yang kembali lagi dikarenakan desain *website* dominan menggunakan warna putih. Selain desain partisipan juga mengeluhkan keluhan general.

28. Sulawesi Tenggara

Website Sulawesi Tenggara menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Sulawesi Selatan. Mayoritas reaksi emosi partisipan dominan netral dikarenakan desain *website* dominan menggunakan warna putih. Selain desain, keluhan general dikeluhkan juga oleh partisipan.

29. Sulawesi Barat

Website Sulawesi Barat menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Sulawesi Tenggara. Mayoritas reaksi emosi partisipan beragam dengan dominan netral kembali lagi dikarenakan desain *website* hampir sama seperti Lampung dan Kalimantan Utara. Partisipan kembali mengeluhkan keluhan general pada *website* Sulawesi Barat.

30. Gorontalo

Website Gorontalo menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Sulawesi Barat. Mayoritas reaksi emosi partisipan dominan netral yang kembali lagi dikarenakan desain *website* yang menggunakan warna putih yang dominan. Partisipan juga mengeluhkan *link* menuju tujuan akhir skenario tugas tidak dapat diakses namun saat laporan ini dibuat *link* tersebut telah diperbaiki dan sisa keluhan lainnya berupa keluhan general.

31. Maluku

Website Maluku menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Gorontalo. Mayoritas reaksi emosi partisipan dominan netral yang dikarenakan desain *website* yang tidak memiliki ciri khas apapun sama seperti *website-website* sebelumnya. Keluhan general kembali dikeluhkan pada *website* Maluku.

32. Maluku Utara

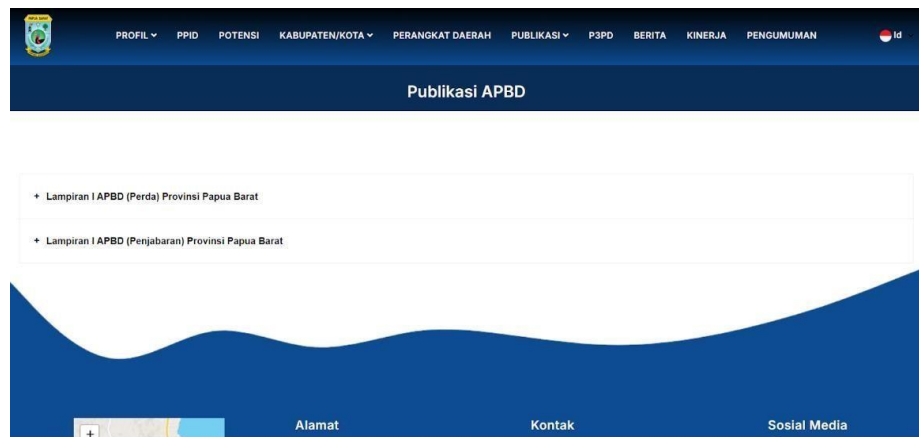
Website Maluku Utara menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Maluku. Mayoritas reaksi emosi partisipan dominan netral yang dikarenakan desain *website* yang tidak memiliki ciri khas apapun sama seperti *website-website* sebelumnya. Partisipan kembali mengeluhkan keluhan general pada *website* Maluku Utara.

33. Papua

Website Papua menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Maluku Utara. Mayoritas reaksi emosi partisipan dominan netral yang kembali lagi dikarenakan desain *website* yang menggunakan warna putih yang dominan. Partisipan kembali mengeluhkan keluhan general pada *website* Papua.

34. Papua Barat

Website Papua Barat menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Papua. Mayoritas reaksi emosi partisipan dominan netral yang kembali lagi dikarenakan desain *website* yang menggunakan warna putih yang dominan. Partisipan mengeluhkan keluhan general dan transparansi data yang ada pada *website* sangat sedikit yang memberikan kesan Pemprov Papua Barat kurang transparan terhadap publik.



Gambar 4.41 isi menu APBD yang hanya berisi tahun 2024

Website Papua Barat disarankan untuk mengupload semua data dari tahun tahun sebelumnya agar tidak memberikan kesan buruk terhadap masyarakat yang ingin mengakses transparansi data Pemprov Papua Barat.

35. Papua Tengah

Website Papua Tengah menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Papua Barat. Mayoritas reaksi emosi partisipan dominan netral yang kembali lagi dikarenakan desain *website* yang menggunakan warna putih yang dominan. Partisipan mengeluhkan informasi pada Papua Tengah tidak diperbarui yang tercatat informasi terakhir pada tahun 2023. Partisipan juga mengeluhkan *website* Papua Tengah yang minim fitur.

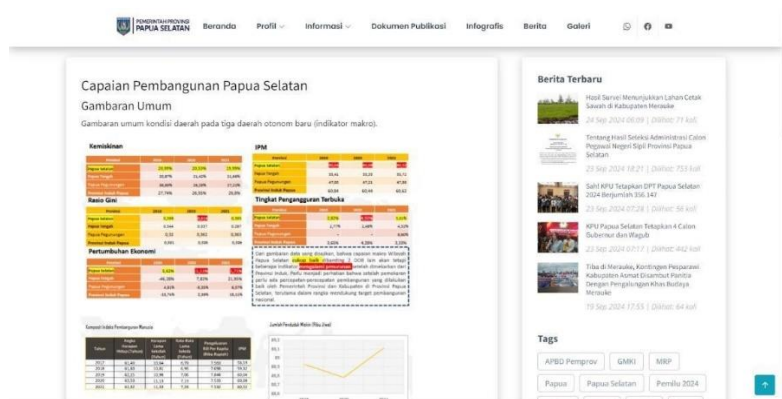
Website Papua Tengah disarankan untuk memperbarui informasi yang ada pada *website* serta merevisi ulang *website* untuk menambahkan fitur-fitur pada *website*.

36. Papua Pegunungan

Website Papua Pegunungan menjadi *website* yang seharusnya diujikan setelah Papua Tengah namun hingga saat laporan ini dibuat, *website* Papua Pegunungan masih tidak dapat diakses dan hilang.

37. Papua Selatan

Website Papua Selatan menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Papua Tengah. Mayoritas reaksi emosi partisipan netral walaupun desain *website* Papua Selatan lumayan berbeda dari *website-website* sebelumnya namun warna *website* masih dominan putih yang menyebabkan partisipan merasa bosan. Partisipan juga mengeluhkan tujuan akhir skenario tugas yang tidak dapat diunduh dan keluhan general.

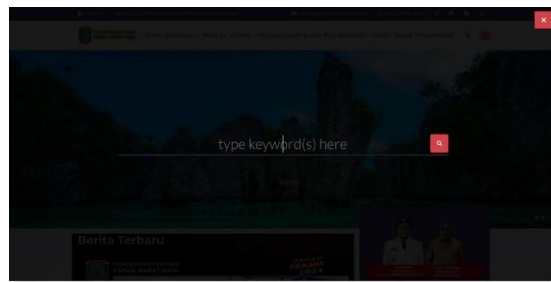


Gambar 4.42 tujuan akhir skenario tugas

Website Papua Selatan disarankan untuk mengubah tujuan akhir skenario tugas yang hanya berupa gambar agar dapat diunduh menjadi file PDF, PNG, JPG, dll.

38. Papua Barat Daya

Website Papua Barat Daya menjadi *website* yang selanjutnya diujikan setelah Papua Selatan. Mayoritas reaksi emosi partisipan kembali lagi netral dikarenakan *website* di dominasi putih. Partisipan juga mengeluhkan *search bar* yang terlalu besar.



Gambar 4.43 *search bar* *website* Papua Barat Daya

Website Papua Barat Daya disarankan untuk mengubah tampilan *search bar* menjadi satu dengan *NavBar* agar tidak menutup menu beranda *website*.

4.4.1 Masalah General

Masalah general adalah keluhan yang dikeluhkan oleh partisipan pada sebagian besar *website* Pemerintah Provinsi Indonesia.

a. Inkonsistensi Peletakkan Fitur

Inkonsistensi peletakkan fitur hampir terjadi pada sebagian besar *website*. sebagai contoh *website* Jawa Barat yang meletakkan transparansi data pada 2 tempat yang

terpisah, pertama pada informasi publik yang terletak pada *NavBar website* dengan data yang sedikit, kedua terletak pada *website* bagian bawah dimana yang kedua ini menyediakan data lebih banyak dibandingkan yang terletak pada *NavBar website*. Contoh kedua adalah *website* Banten yang menyediakan layanan PPDB pada bagian bawah *website* yang seharusnya layanan ini termasuk layanan yang masuk ke dalam menu *NavBar* layanan publik. Inkonsistensi ini menyebabkan partisipan kesulitan untuk menemukan tujuan akhir skenario tugas dan memakan banyak waktu untuk menemukannya.

Disarankan untuk Pemerintah Provinsi meletakkan semua fitur layanan dan transparansi data terletak di tempat yang sama untuk setiap provinsinya jika perlu buat UU untuk menetapkannya

b. *Search Bar* Hanya Untuk Berita

Partisipan mengeluhkan ini hampir pada seluruh *website* Pemerintah Provinsi Indonesia. Partisipan mengeluhkan fitur *search bar* pada *website* yang hanya dapat digunakan untuk menemukan berita yang ada pada *website* namun tidak dapat untuk menemukan layanan publik atau transparansi data. *Website* yang memiliki *search bar* dapat digunakan untuk mencari seluruh layanan dan data pada *website* hanya terdapat pada *website* Lampung.

Pemerintah Provinsi disarankan untuk membuat fungsi *search bar* pada *website* dapat menelusuri fitur layanan publik dan data informasi pada *website* seperti *website* Lampung.

c. Kompleksitas

Kompleksitas yang dimaksud adalah langkah untuk mencapai tujuan akhir skenario tugas. Seluruh partisipan mengeluhkan hampir keseluruhan *website* Pemerintah Provinsi Indonesia. Sebagai contoh *website* Jawa Tengah yang perlu melalui tiga *website* berbeda untuk menemukan tujuan akhir layanan publik. Kemudian, seluruh *website* Pemerintah Provinsi Indonesia yang tidak meletakkan bank data ke dalam menu *NavBar* Informasi Publik sebagai contoh *website* Aceh. Hal ini menyebabkan seluruh partisipan merasa *website* terkesan kompleks dan sulit untuk digunakan dengan banyaknya langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan akhir *website*.

Pemerintah Provinsi disarankan untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan penggunaan *website-website* lain untuk mengakses fitur layanan dan transparansi data pada *website*.

d. Penggunaan Dominan Warna Putih Pada Website

Seperti yang sudah banyak dijelaskan diatas bahwa penggunaan warna putih yang dominan atau keseluruhan pada *website* menyebabkan partisipan merasa kebosanan dan sudah tidak memiliki semangat untuk mengeksplorasi *website*.

Pemerintah Provinsi disarankan untuk tidak menggunakan warna putih yang dominan, hal ini dapat menghilangkan ciri khas setiap daerahnya apabila seluruh *website* menggunakan warna yang sama. Sebagai contoh seperti *website* DKI Jakarta, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (*website* sekarang) yang menggunakan warna lain untuk mengimbangi penggunaan warna putih pada *website*.

e. *Maintenance* Yang Tanpa Pemberitahuan

Maintenance yang dilakukan tanpa pengumuman atau pemberitahuan sama sekalihal ini menyebabkan proses pengumpulan data menjadi kurang lengkap dikarenakan *maintenance* yang tanpa pemberitahuan. Dari sudut pengguna nantinya akan berdampak pada pengguna yang terpaksa menunda segala urusan yang berhubungan dengan Pemerintah Provinsi yang kemungkinan sudah mereka jadwalkan akan mengakses pada tanggal tertentu.

Pemerintah Provinsi disarankan untuk memberikan pengumuman atau pemberitahuan atau dapat juga memberikan jadwal pemeliharaan *website*.

4.4.2 Temuan Lain

Terdapat hal lain yang tidak menyangkut pengalaman user pada website Pemerintah Provinsi Indonesia yaitu pemborosan kuota internet. Pemborosan kuota ini saya temukan saat melakukan pengujian di hari kelima yang menguji partisipan kelima. Pemborosan kuota ini dapat saya temukan saat kuota internet yang saya gunakan untuk pengujian habis hanya dalam waktu 5 hari yang jumlah awalnya sekitar 65-70 GB. Normalnya penggunaan kuota kisaran tersebut habis setelah 1 bulan lebih. Hal ini mungkin disebabkan pada website yang menggunakan video baik kualitas rendah maupun tinggi yang kebanyakan terletak padahalaman beranda *website*.

4.5 Analisis Loyalitas

9 dari 10 partisipan ingin tetap menggunakan *website* sebagai alat utama untuk mengurus segala hal yang berkaitan dengan Pemprov apabila keluhan mereka ditanggapi. Partisipan menilai *website* akan sangat mempermudah masyarakat jika dikembangkan lebih lanjut.

a. Partisipan 1

Partisipan 1 ingin lanjut untuk menggunakan *website* apabila Pemerintah Provinsi menanggapi keluhan yang partisipan 1 keluhkan pada setiap *website*. Partisipan 1 menilai *website* Pemerintah Provinsi akan bermanfaat di masa depan yang semakin mengedepankan digitalisasi untuk mempermudah segala urusan yang berkaitan dengan Pemerintah Provinsi.

b. Partisipan 2

Partisipan 2 sangat ingin lanjut untuk menggunakan *website* apabila Pemerintah Provinsi menanggapi keluhan yang partisipan 2 keluhkan pada setiap *website*. Partisipan 2 menilai *website* Pemerintah Provinsi dapat mempermudah Partisipan 2 dan masyarakat luas untuk mengurus segala hal yang berkaitan dengan Pemerintah Provinsi.

c. Partisipan 3

Partisipan 3 ingin lanjut untuk menggunakan *website* apabila Pemerintah Provinsi menanggapi keluhan yang partisipan 3 keluhkan pada setiap *website* dan Partisipan 3 menginginkan seluruh *website* Pemerintah Provinsi dapat diintegrasikan ke dalam 1 aplikasi *Mobile* yang dapat memilih provinsi tertentu yang dikehendaki untuk mengakses informasi dan layanan dari provinsi tertentu.

d. Partisipan 4

Partisipan 4 ingin lanjut untuk menggunakan *website* apabila Pemerintah Provinsi menanggapi keluhan yang partisipan 4 keluhkan pada setiap *website*. Partisipan 4 menyarankan untuk semua *website* Pemerintah Provinsi menggunakan desain yang sama namun dengan catatan kualitas desain yang digunakan berkualitas baik, dapat digunakan secara efisien dan fungsi pada seluruh *website* berfungsi dengan baik tanpa ada fungsi atau *link* yang mati. Partisipan 4 menilai agar seluruh Pemerintah Provinsi tidak melakukan inovasi desain yang tidak perlu yang menurut partisipan 4 nantinya akan berdampak pada fungsi yang ada pada *website*.

e. Partisipan 5

Partisipan 5 tidak ingin lanjut untuk menggunakan *website* Pemerintah Provinsi bahkan apabila keluhan dari partisipan 5 ditanggapi dan diperbaiki. Partisipan 5 tidak ingin lanjut menggunakan *website* dikarenakan partisipan 5 menilai dirinya belum terlalu perlu dan tidak

sering menggunakan layanan yang ada pada Pemerintah Provinsi, namun partisipan 5 tetap menganggap bahwa perbaikan desain *website* Pemerintah Provinsi tetap perlu dilakukan.

f. Partisipan 6

Partisipan 6 ingin lanjut untuk menggunakan *website* apabila Pemerintah Provinsi menanggapi keluhan yang partisipan 6 keluhkan pada setiap *website* dan apabila memungkinkan partisipan 6 menginginkan seluruh *website* Pemerintah Provinsi dapat diintegrasikan ke dalam aplikasi *Mobile* yang terpisah untuk setiap provinsinya.

g. Partisipan 7

Partisipan 7 ingin lanjut untuk menggunakan *website* apabila Pemerintah Provinsi menanggapi keluhan yang partisipan 7 keluhkan pada setiap *website*. Partisipan 7 memberi masukan untuk mengutamakan memperbaiki masalah kompleksitas *website*.

h. Partisipan 8

Partisipan 8 ingin lanjut untuk menggunakan *website* apabila Pemerintah Provinsi menanggapi keluhan yang partisipan 8 keluhkan pada setiap *website*. Partisipan 8 menilai *website* Pemerintah Provinsi akan sangat membantu dalam hal efisiensi dalam penggunaan layanan publik.

i. Partisipan 9

Partisipan 9 ingin lanjut untuk menggunakan *website* apabila Pemerintah Provinsi menanggapi keluhan yang partisipan 9 keluhkan pada setiap *website*. Partisipan 9 memberi masukan untuk mengutamakan memperbaiki masalah peletakkan fitur pada *website*.

j. Partisipan 10

Partisipan 10 ingin lanjut untuk menggunakan *website* apabila Pemerintah Provinsi menanggapi keluhan yang partisipan 10 keluhkan pada setiap *website*, namun partisipan 10 beranggapan bahwa akan sangat kecil kemungkinannya Pemerintah Provinsi akan menanggapi masukan untuk *website* mereka.

4.6 Gambaran Website Ideal Berdasarkan Hasil Analisis

Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Framework* Emosional Norman dapat disimpulkan bahwa *website* Pemerintahan Provinsi yang ideal sebagai berikut:

- a. Menggunakan warna identitas provinsi tidak di dominasi dengan warna putih.

- b. Peletakkan menu layanan, transparansi data, dan fungsi utama lainnya diletakkan pada *NavBar website* yang terletak di bagian atas halaman *website*.
- c. Tidak menggunakan *website* diluar *website* utama untuk mengakses layanan *website*.
- d. *Search Bar website* dapat menelusuri segala hal yang ada pada *website*.
- e. Penempatan Transparansi Data *website* diletakkan pada menu Informasi Publik atau Bank Data.
- f. Desain *website* tidak terlalu sederhana dan tidak terlalu kompleks agar mudah dipahami.
- g. Terdapat pemberitahuan *maintenance website* yang terjadwal dan diumumkan pada saat partisipan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa *website* Pemerintah Provinsi Indonesia sebagian besar memiliki desain UX yang buruk berdasarkan emosi, tingkah laku dan umpan balik partisipan. Dari segi emosi partisipan dinilai kurang ekspresif saat berinteraksi dengan *website* dikarenakan desain UX yang terkesan sama untuk setiap provinsinya, emosi yang dikeluarkan partisipan juga mayoritas adalah emosi negatif yang menandakan partisipan mengalami pengalaman yang buruk saat berinteraksi dengan *website*. Dari segi tingkah laku dan segi umpan balik partisipan banyak mengalami kesulitan untuk menyelesaikan tugas dikarenakan desain UX yang kompleks seperti desain UX Jawa Tengah (**PV13**) yang memerlukan 3 *website* berbeda untuk mencapai tujuan akhir tugas dan kemudian *search bar website* yang dinilai kurang membantu partisipan dalam menemukan tujuan akhir tugas tema transparansi data dan layanan publik. Selain itu *website* Pemerintah Provinsi Indonesia tidak memiliki jadwal *maintenance website* yang pasti yang menyebabkan data penelitian kurang lengkap, hal ini akan menyulitkan pengguna kedepannya apabila pengguna memiliki urusan mendadak yang memerlukan peran Pemerintah Provinsi. Namun, berdasarkan umpan balik partisipan, 9 dari 10 partisipan ingin tetap menggunakan *website* Pemerintah Provinsi Indonesia untuk kedepannya dikarenakan partisipan menilai bahwa *website* Pemerintah Provinsi Indonesia memudahkan mereka dalam melakukan segala hal yang berkaitan dengan Pemerintah Provinsi Indonesia jika desain UX *website* diperbaiki. Penggunaan metode *framework* emosional Norman dinilai dapat memahami emosi dan pendapat dari pengguna yang membantu dalam pengembangan desain UX serta membangun loyalitas pengguna untuk tetap menggunakan produk di masa depan, namun metode ini sangat bergantung pada perspektif pengguna yang dinilai membatasi kreatifitas dan inovasi dari desainer UX.

5.2 Saran

Proses penelitian memiliki kekurangan yang dapat dilengkapi untuk penelitian kedepannya:

- a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode *sampling* untuk mendapatkan data yang lebih akurat.
- b. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan seluruh tubuh untuk *Body Language* dan melibatkan psikiater, psikolog atau mahasiswa yang sedang mendalami ilmu psikologi agar mendapatkan data emosi yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Moersahit, V. A. F. (2021). *Analisis Kualitas Usabilitas Website Pemerintah Provinsi Di Indonesia Dengan Metode Cognitive Walkthrough dan Heuristic Evaluation*. (Skripsi, Universitas Islam Indonesia). Universitas Islam Indonesia. <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/41577>
- Norman, D. (2004). *Emotional design: Why we love (or hate) everyday things*. New York, NY: Basic Books.
- Hartson, R., & Payla, P. S. (2012). *The UX book: Process and guidelines for ensuring a quality user experience*. Waltham, MA: Morgan Kaufmann.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1971). Constant across cultures in the face and emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 17(2), 124-129.
- Barrett, L. F. (2017). *How emotions are made: The secret life of the brain*. Boston, MA: Houghton Mifflin Harcourt.
- Morris, D. (2002). *Peopewatching: The Desmond Morris guide to body language* (rev. ed.). London, UK: Vintage Books.
- Pease, A. (1981). *Body language: How to read other's thoughts by their gestures*. London, UK: Sheldon Press. Retrieved from <https://pdfroom.com/books/pease-allan-body-language-1988/qlgyyaQZgMG>
- Byung Ju, K. (2018). Cognitive and emotional UX design methodology for mobile chatbot GUI. *Journal of the Korean Society for Convergence of Science and Art*, 34, 27-37.
- Garcia, J. J. R., & Villaneuva, R. G. A. (2023). Rhetoric and emotional design for the improvement of user experience in Moodle. *The Journal of Educators Online*, 20(3). <https://doi.org/10.9743/JEO.2023.20.3.12>. Retrieved from https://www.thejeo.com/archive/2023_20_3/garcia_villanueva
- Wijayanti, & Tanone, R. (2021). Design thinking and emotional intelligence in UI/UX design of website-based online foreign service travel expenses (BPDL) applications. In *2021 2nd International Conference on Innovative and Creative Information Technology (ICITech)* (pp. 130-135). <https://doi.org/10.1109/ICITech50181.2021.9590156>
- Hastari, R. A. (2022). *Pengujian user experience pada website pemerintah Kapanewon di Kabupaten Sleman* (Skripsi, Universitas Islam Indonesia). Universitas Islam Indonesia. Retrieved from <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/40725>

- Arifin, I. A., Tolle, H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi dan perancangan user interface untuk meningkatkan user experience menggunakan metode human-centered design dan heuristic evaluation pada aplikasi Ezyschool. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(2), 1725-1732. Retrieved from <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/4556>
- Izabal, S. V., Aknuranda, I., & Az-Zahra, H. M. (2018). Evaluasi perbaikan user experience menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Focus Group Discussion (FGD) pada situs Web FILKOM Apps Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(9), 3224- 3232. Retrieved from <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/2202>

LAMPIRAN

A. Pedoman pertanyaan wawancara

1. Pernah menggunakan *web* pemerintahan lain?
2. Seberapa sering *update* tentang info pemerintahan?
3. Seberapa mudah mencari tujuan akhir skenario tugas pada website? Berikan nilai 1-5!
4. Seberapa mudah untuk memahami website? Berikan nilai 1-5!
5. Bagaimana pengalaman anda saat berinteraksi dengan elemen website (tombol, menu drop down, form, dll.)? Berikan nilai 1-5!
6. Alasan memerlukan waktu lama untuk mencapai tujuan akhir skenario tugas? (Tergantung saat sesi pengerjaan)
7. Apakah perlu panduan atau tutorial untuk menggunakan website, jika iya panduan seperti apa yang diinginkan?
8. Seberapa puas pengalaman menggunakan website Pemerintahan Provinsi? berikan nilai 1-5!
9. Jika semua keluhan yang anda ketik di kolom keluh resah ditanggapi oleh pemerintah provinsi, apakah anda akan menggunakan website pemerintah provinsi?

B. Penilaian partisipan terhadap *website* (Berurutan dari partisipan 1-10)

Provinsi	Kemudahan mencapai tujuan akhir	Memahami <i>website</i>	Interaktivitas <i>website</i>	Kepuasan secara keseluruhan
PV1	2	2	2	2
PV2	2	2	2	2
PV3	-	-	-	-
PV4	1	1	2	1
PV5	3	3	3	4
PV6	-	2	3	2
PV7	3	2	3	3
PV8	2	3	3	3
PV9	3	4	4	3
PV10	4	4	4	4
PV11	4	5	5	5
PV12	3	3	3	4
PV13	2	3	4	4
PV14	4	5	5	5
PV15	1	1	1	2
PV16	2	2	3	3
PV17	2	3	3	3
PV18	2	3	3	3
PV19	3	3	4	4

PV20	1	2	3	2
PV21	1	1	2	2
PV22	1	1	3	3
PV23	4	3	4	4
PV24	3	3	3	3
PV25	4	4	4	4
PV26	3	3	3	3
PV27	3	3	3	3
PV28	3	4	3	3
PV29	-		-	-
PV30	3	3	3	3
PV31	3	4	2	2
PV32	3	4	2	3
PV33	2	2	3	2
PV34	2	3	2	2
PV35	2	3	2	2
PV36	-	-	-	-
PV37	3	2	2	2
PV38	3	2	2	1

Provinsi	Kemudahan mencapai tujuan akhir	Memahami <i>website</i>	Interaktivitas <i>website</i>	Kepuasan secara keseluruhan
PV1	2	2	2	3
PV2	3	3	3	4
PV3	3	3	2	3
PV4	-	-	-	-
PV5	3	2	2	2
PV6	-	-	-	-
PV7	3	4	3	4
PV8	4	4	4	4
PV9	4	4	3	4
PV10	4	4	4	4
PV11	5	5	5	5
PV12	5	5	5	5
PV13	4	4	4	4
PV14	4	4	4	5
PV15	3	3	3	3
PV16	5	4	4	4
PV17	4	3	3	3
PV18	4	4	3	4
PV19	5	5	4	5
PV20	-	-	-	-
PV21	3	3	3	3
PV22	4	3	3	2
PV23	4	4	4	4
PV24	4	4	4	4
PV25	5	5	4	3
PV26	4	4	4	3
PV27	4	3	4	3
PV28	5	3	4	3
PV29	4	3	4	3
PV30	4	4	4	4
PV31	3	5	3	4
PV32	5	4	4	4
PV33	5	4	4	4
PV34	4	3	3	4
PV35	4	3	3	3
PV36	-	-	-	-
PV37	4	4	4	4
PV38	4	3	3	3

Provinsi	Kemudahan mencapai tujuan akhir	Memahami <i>website</i>	Interaktivitas <i>website</i>	Kepuasan secara keseluruhan
PV1	2	3	3	3
PV2	3	3	2	3
PV3	3	4	3	3
PV4	1	3	2	3
PV5	4	2	2	3
PV6	-	-	-	-
PV7	3	1	2	3
PV8	2	3	3	3
PV9	3	4	4	4
PV10	5	5	4	4
PV11	5	5	5	5
PV12	3	4	4	4
PV13	3	3	3	3
PV14	4	3	3	3
PV15	2	2	2	1
PV16	3	2	3	3
PV17	3	3	3	3
PV18	3	3	3	3
PV19	3	3	3	4
PV20	2	3	2	3
PV21	2	3	3	3
PV22	3	3	2	3
PV23	4	4	4	4
PV24	3	3	3	3
PV25	2	4	2	3
PV26	2	3	3	2
PV27	3	3		2
PV28	2	3	3	2
PV29	-	-	-	-
PV30	-	4	3	3
PV31	3	4	3	3
PV32	3	3	2	2
PV33	-	-	-	-
PV34	4	4	3	3
PV35	4	3	3	2
PV36	-	-	-	-
PV37	4	4	4	3
PV38	4	3	3	3

Provinsi	Kemudahan mencapai tujuan akhir	Memahami <i>website</i>	Interaktivitas <i>website</i>	Kepuasan secara keseluruhan
PV1	3	4	3	3
PV2	3	2	2	2
PV3	3	2	2	2
PV4	2	1	2	2
PV5	3	1	1	1
PV6	-	2	2	2
PV7	4	3	3	3
PV8	-	-	-	-
PV9	3	2	2	2
PV10	4	3	3	3
PV11	2	3	3	3
PV12	4	3	3	3
PV13	3	2	2	2
PV14	4	3	3	3
PV15	2	1	2	1
PV16	3	3	3	3
PV17	3	2	3	2
PV18	-	-	-	-
PV19	4	3	3	3
PV20	1	1	1	1
PV21	2	2	2	2
PV22	3	2	2	2
PV23	3	3	3	4
PV24	3	3	3	3
PV25	3	3	3	2
PV26	3	3	3	3
PV27	3	3	2	3
PV28	3	2	3	3
PV29	3	3	3	3
PV30	-	3	3	3
PV31	3	3	3	3
PV32	3	3	2	2
PV33	3	3	3	3
PV34	3	3	3	3
PV35	3	2	2	2
PV36	-	-	-	-
PV37	3	3	3	3
PV38	3	3	3	3

Provinsi	Kemudahan mencapai tujuan akhir	Memahami <i>website</i>	Interaktivitas <i>website</i>	Kepuasan secara keseluruhan
PV1	1	1	1	1
PV2	1	1	1	1
PV3	3	3	1	2
PV4	2	1	1	1
PV5	3	1	2	1
PV6	-	-	-	-
PV7	5	3	3	4
PV8	5	4	4	4
PV9	4	3	3	4
PV10	5	5	5	5
PV11	3	2	3	4
PV12	1	5	4	5
PV13	1	3	3	3
PV14	5	5	5	5
PV15	1	1	1	1
PV16	3	3	3	1
PV17	5	3	4	2
PV18	5	5	4	5
PV19	5	5	4	5
PV20	2	5	1	1
PV21	5	5	4	5
PV22	1	1	1	1
PV23	5	5	5	5
PV24	3	5	3	3
PV25	5	5	4	4
PV26	4	5	4	4
PV27	3	5	3	4
PV28	5	5	5	4
PV29	5	5	3	3
PV30	-	5	5	5
PV31	5	4	3	3
PV32	5	5	3	3
PV33	-	-	-	-
PV34	5	5	4	4
PV35	5	5	3	3
PV36	-	-	-	-
PV37	5	4	5	5
PV38	5	5	5	5

Provinsi	Kemudahan mencapai tujuan akhir	Memahami <i>website</i>	Interaktivitas <i>website</i>	Kepuasan secara keseluruhan
PV1	2	3	2	2
PV2	3	3	2	3
PV3	2	2	2	2
PV4	3	3	3	3
PV5	2	3	1	2
PV6	-	1	2	1
PV7	2	2	2	1
PV8	2	2	3	3
PV9	3	4	3	4
PV10	4	4	4	4
PV11	3	4	4	4
PV12	2	3	3	3
PV13	2	3	3	3
PV14	4	4	4	4
PV15	1	2	2	2
PV16	2	2	3	3
PV17	2	3	3	3
PV18	3	4	4	4
PV19	2	2	2	3
PV20	1	1	2	1
PV21	1	1	2	1
PV22	3	3	3	3
PV23	1	2	2	1
PV24	3	4	3	3
PV25	-	-	-	-
PV26	2	1	2	2
PV27	2	3	3	3
PV28	4	4	4	4
PV29	3	3	3	3
PV30	3	3	3	3
PV31	3	3	3	4
PV32	3	4	3	4
PV33	4	4	4	4
PV34	4	4	3	4
PV35	4	4	3	3
PV36	-	-	-	-
PV37	3	3	4	4
PV38	4	3	3	3

Provinsi	Kemudahan mencapai tujuan akhir	Memahami <i>website</i>	Interaktivitas <i>website</i>	Kepuasan secara keseluruhan
PV1	2	3	2	2
PV2	4	2	2	1
PV3	-	-	-	-
PV4	-	-	-	-
PV5	3	2	3	3
PV6	-	4	3	3
PV7	4	3	4	4
PV8	3	4	3	3
PV9	4	4	4	4
PV10	4	4	3	4
PV11	5	4	5	5
PV12	5	5	5	5
PV13	4	4	4	4
PV14	5	5	5	5
PV15	5	4	4	4
PV16	5	5	5	5
PV17	4	5	5	5
PV18	5	5	5	4
PV19	5	5	5	4
PV20	3	3	2	3
PV21	1	3	1	1
PV22	5	4	1	2
PV23	5	5	5	5
PV24	5	4	3	2
PV25	5	4	4	4
PV26	3	2	4	3
PV27	3	4	4	4
PV28	5	4	4	4
PV29	4	3	4	3
PV30	-	-	-	-
PV31	4	4	4	4
PV32	5	4	4	4
PV33	4	4	4	4
PV34	4	4	4	4
PV35	5	4	4	4
PV36	-	-	-	-
PV37	4	4	4	4
PV38	5	4	4	4

Provinsi	Kemudahan mencapai tujuan akhir	Memahami <i>website</i>	Interaktivitas <i>website</i>	Kepuasan secara keseluruhan
PV1	4	3	2	2
PV2	3	3	2	2
PV3	3	3	3	2
PV4	3	3	2	2
PV5	1	1	1	1
PV6	-	4	3	3
PV7	4	3	3	2
PV8	5	4	4	4
PV9	3	2	3	3
PV10	5	5	5	5
PV11	5	5	5	5
PV12	2	2	3	3
PV13	1	3	2	2
PV14	4	3	4	4
PV15	2	2	3	2
PV16	3	3	3	3
PV17	3	3	3	3
PV18	3	2	3	2
PV19	4	4	4	4
PV20	2	1	2	2
PV21	2	2	2	2
PV22	3	2	2	2
PV23	2	3	3	3
PV24	3	3	3	2
PV25	3	2	3	2
PV26	2	2	3	2
PV27	2	3	2	2
PV28	2	2	2	2
PV29	2	3	3	3
PV30	-	1	1	1
PV31	3	3	2	3
PV32	3	3	2	2
PV33	4	3	2	2
PV34	3	3	2	2
PV35	3	3	2	2
PV36	-	-	-	-
PV37	3	3	3	3
PV38	4	3	3	3

Provinsi	Kemudahan mencapai tujuan akhir	Memahami <i>website</i>	Interaktivitas <i>website</i>	Kepuasan secara keseluruhan
PV1	1	2	3	3
PV2	2	2	2	3
PV3	2	2	1	4
PV4	1	1	1	2
PV5	3	2	2	3
PV6	-	-	-	-
PV7	3	3	3	3
PV8	1	2	3	2
PV9	2	3	3	2
PV10	4	4	3	3
PV11	5	4	4	4
PV12	2	2	3	2
PV13	1	2	2	1
PV14	3	3	3	3
PV15	2	1	1	1
PV16	2	2	3	2
PV17	3	2	2	2
PV18	3	3	3	3
PV19	2	3	3	2
PV20	2	2	2	2
PV21	-	-	-	-
PV22	-	-	-	-
PV23	3	2	3	3
PV24	3	3	3	2
PV25	4	3	4	4
PV26	2	2	3	2
PV27	2	1	2	3
PV28	3	2	3	3
PV29	3	3	2	3
PV30	-	2	2	2
PV31	2	2	3	3
PV32	1	1	3	2
PV33	1	2	2	2
PV34	3	3	2	3
PV35	3	2	1	3
PV36	-	-	-	-
PV37	3	2	2	2
PV38	3	2	3	3

Provinsi	Kemudahan mencapai tujuan akhir	Memahami <i>website</i>	Interaktivitas <i>website</i>	Kepuasan secara keseluruhan
PV1	3	3	3	3
PV2	2	2	2	2
PV3	-	-	-	-
PV4	3	3	3	3
PV5	2	2	2	2
PV6	-	3	3	3
PV7	3	3	3	3
PV8	1	1	1	1
PV9	4	4	4	4
PV10	5	5	5	5
PV11	5	5	5	5
PV12	1	1	1	1
PV13	3	3	3	3
PV14	5	5	5	5
PV15	2	2	2	2
PV16	2	2	2	2
PV17	4	4	4	4
PV18	-	-	-	-
PV19	3	3	3	3
PV20	2	2	2	2
PV21	2	2	2	2
PV22	1	1	1	1
PV23	5	5	5	5
PV24	2	2	2	2
PV25	5	5	5	5
PV26	2	2	2	2
PV27	3	3	3	3
PV28	5	5	5	5
PV29	3	3	3	3
PV30	-	-	-	-
PV31	2	2	2	2
PV32	2	2	2	2
PV33	-	-	-	-
PV34	-	-	-	-
PV35	3	3	3	3
PV36	-	-	-	-
PV37	4	4	4	4
PV38	3	3	3	3