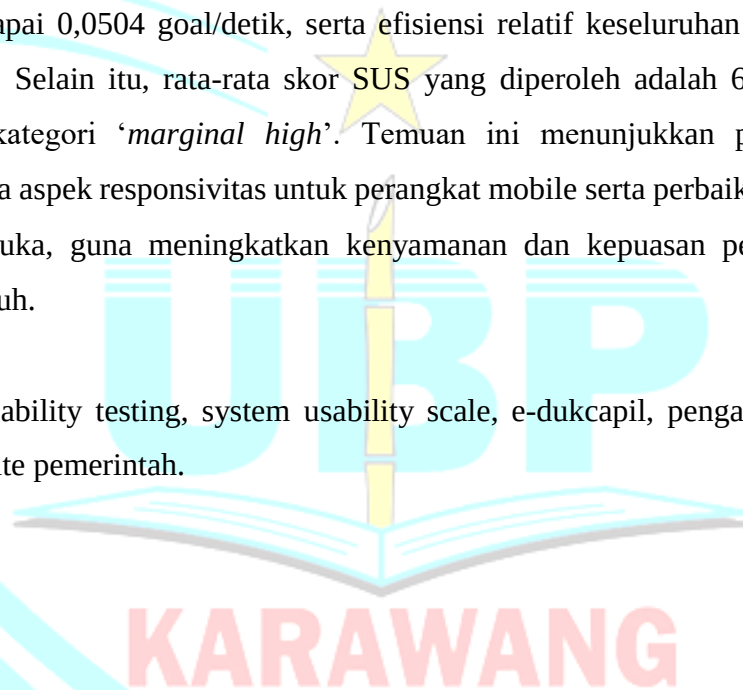


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengalaman pengguna dalam mengakses website e-Dukcapil Karawang melalui penerapan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale* (SUS). Evaluasi difokuskan pada tiga dimensi kegunaan sebagaimana didefinisikan dalam ISO 9241-11, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Pengujian melibatkan lima partisipan yang diminta menyelesaikan enam skenario tugas yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh tingkat efektivitas sebesar 95%, efisiensi berdasarkan *time-based efficiency* mencapai 0,0504 goal/detik, serta efisiensi relatif keseluruhan tercatat sebesar 94,87%. Selain itu, rata-rata skor SUS yang diperoleh adalah 67, yang berada dalam kategori '*marginal high*'. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek responsivitas untuk perangkat mobile serta perbaikan pada navigasi antarmuka, guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

Kata Kunci: usability testing, system usability scale, e-dukcapil, pengalaman pengguna, website pemerintah.



ABSTRACT

This study aims to evaluate the user experience of the e-Dukcapil Karawang website by employing the Usability Testing method and the System Usability Scale (SUS). The analysis focuses on three usability aspects as defined by ISO 9241-11: effectiveness, efficiency, and user satisfaction. The usability test was conducted with five participants, each assigned to complete six task scenarios. The results indicated an effectiveness rate of 95%, a time-based efficiency of 0.0504 goals/second, and an overall relative efficiency of 94.87%. Meanwhile, the average SUS score was recorded at 67, which falls under the 'marginal high' category. Based on these findings, improvements are recommended in the areas of mobile responsiveness and interface navigation to enhance overall user comfort and satisfaction.

Keywords: usability testing, system usability scale, e-dukcapi, user experience, government website.

