

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap Website e-Dukcapil Karawang dengan menggunakan metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS), maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dari segi efektivitas, pengguna mampu menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tingkat keberhasilan rata-rata mencapai 95%, yang menunjukkan bahwa website ini cukup membantu dalam mendukung pengguna mencapai tujuannya. Kedua, dalam hal efisiensi, waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menyelesaikan tugas termasuk cepat, dengan perhitungan time-based efficiency yang mendekati optimal, yaitu 94,97%, menandakan proses interaksi yang efisien.
2. Dari aspek kepuasan pengguna yang diukur melalui SUS, diperoleh skor rata-rata 67, yang menunjukkan bahwa pengguna masih merasa cukup puas dengan penggunaan website ini. Namun demikian, skor tersebut belum mencapai kategori "baik", sehingga terdapat peluang untuk dilakukan peningkatan guna memperbaiki pengalaman pengguna secara keseluruhan.
3. Dari hasil usability testing, ditemukan beberapa masalah yang menghambat pengalaman pengguna, seperti ketidakjelasan navigasi pada menu layanan, kurangnya informasi yang ditampilkan secara langsung di halaman utama, dan desain antarmuka yang belum sepenuhnya responsif di perangkat seluler. Masalah-masalah ini dapat dijadikan dasar dalam menyusun rekomendasi untuk pengembangan website e-Dukcapil Karawang ke depan, agar lebih mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat
4. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa website e-Dukcapil Karawang berada dalam kategori *usable*, namun masih membutuhkan beberapa penyesuaian teknis dan desain agar dapat

memberikan pengalaman pengguna yang optimal, efektif, dan memuaskan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar penelitian serupa dapat dikembangkan lebih lanjut dengan melibatkan jumlah partisipan yang lebih besar serta mencakup beragam latar belakang pengguna guna memperoleh hasil yang lebih representatif. Selain itu, metode evaluasi usability sebaiknya diperkaya dengan pendekatan kualitatif seperti wawancara mendalam untuk menangkap pengalaman dan persepsi pengguna secara lebih menyeluruh. Pengembangan indikator khusus untuk menilai efektivitas layanan publik berbasis digital di sektor kependudukan juga dapat menjadi kontribusi penting bagi penelitian di masa mendatang. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan digital yang berorientasi pada kebutuhan dan kenyamanan pengguna.

