

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat *usability* dari sebuah *website*. Pada penelitian ini metode *System Usability Scale* digunakan untuk mengukur tingkat *usability website* Pemerintah Kota Jambi, dimana hasil penelitian ini dalam bentuk skor SUS serta skala *acceptable*, *adjective*, *grade*, dan NPS (*Net Promoter Score*).

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *System Usability Scale*. SUS adalah salah satu metode *usability* yang dapat digunakan sebagai sarana evaluasi untuk melihat tingkat kegunaan dari sebuah *website*. Menurut jurnal yang dibuat oleh John Brooke pada tahun 2013, *System Usability Scale* diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986, pengujian menggunakan SUS melibatkan pengguna akhir dalam pengujiannya. Hasil penilaian dari kuesioner SUS berupa skor SUS yang juga dalam bentuk NPS (*Net Promoter Score*), *acceptable*, *adjective*, dan *grade* dari *usability website* yang telah dievaluasi. SUS dapat digunakan untuk berbagai jenis produk dan layanan, diantaranya *hardware*, *software*, perangkat mobile, *website* maupun aplikasi. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang berasal dari metode *System Usability Scale*. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Non Probability Sampling* dengan teknik *judgement sampling*. Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat yang ada di Kota Jambi yang mengunjungi *website* Pemerintah Kota Jambi. Penyebaran kuesioner SUS pada penelitian ini menggunakan Google Form yang dibagikan kepada 100 orang responden.

Dengan melakukan penyebaran kuesioner *System Usability Scale*, hasil evaluasi *website* Pemerintah kota Jambi mendapatkan tingkat *usability* dengan Skor SUS yang didapatkan adalah 69,7 dengan peringkat persentil 53% dan diatas rata-rata dari Skor SUS pada umumnya , lalu untuk *grade* nya, *website* Pemerintah Kota Jambi ada pada *grade*, sementara pada skala *adjectives* penggunaan *website* Pemerintah kota jambi tergolong OK/cukup yang berarti *website* sudah layak untuk digunakan dan menu di dalam *website* berfungsi dengan semestinya, namun masih butuh peningkatan seperti melengkapi isi konten pada *website*, untuk *acceptability* nya ada pada skala marginal, untuk klasifikasi NPS (*promoters* dan *detractors*), berada pada klasifikasi *passive*. Responden dalam penelitian ini diketahui bersifat pasif terhadap *website* Pemerintah Kota Jambi. Hal ini dapat dikarenakan minimnya pengetahuan dengan *website* yang dikunjungi dan juga konten *website* yang bisa dikatakan belum lengkap terisi.