

ABSTRAK

Berdasarkan observasi penelitian terhadap *website* ciamiskab.bps.go.id ditemukan beberapa permasalahan yang membuatnya kurang nyaman terkait *user experience*. Permasalahan tersebut mulai dari fitur pencarian yang sulit digunakan dan rumit karena harus menggunakan *captcha*. Selain itu, saat mengubah tampilan *website* menjadi berbahasa inggris terdapat tombol yang tidak berfungsi, fitur ekspansi sidebar dengan 2 tombol yang memiliki fungsi sama serta beberapa dokumen publikasi yang masih belum diperbaharui. Salah satu metode yang dapat memahami terkait *user experience* adalah *HEART METRICS*.

Penelitian ini menggunakan seluruh variabel pada metode *HEART* untuk melakukan analisis terkait *user experience* pada *website* BPS Kabupaten Ciamis yaitu *Happiness, Engagement, Adoption, Retention* dan *Task Success*. Data yang digunakan dalam penelitian didapatkan dari hasil kuesioner secara daring serta pengambilan data kepada instansi. Responden dalam penelitian ini berjumlah 200 responden yang telah melakukan akses terhadap *website* BPS Kabupaten Ciamis. Data tersebut kemudian diolah menggunakan SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 3 dari 5 set *goals-signals-metrics* pada metode *HEART* untuk *website* BPS Kabupaten Ciamis yang diharapkan pihak instansi tercapai karena nilai *metrics* yang didapatkan sudah sesuai target instansi serta berdasarkan perhitungan dari masing-masing metrik *goals* tersebut sudah tercapai. Adapun *goals* yang tercapai yaitu pada variabel *happiness, engagement* dan *adoption*. Namun untuk variabel *retention* dan *task success* tidak tercapai. Maka dari itu pada penelitian ini diharapkan BPS Kabupaten Ciamis perlu memperbaiki strategi *retention rate* untuk mempertahankan pengunjung pada periode-periode selanjutnya, serta dapat mengatasi masalah *task success* mulai dari laman error, lambat, tidak mendapatkan informasi hingga sulit memahami informasi yang ada.

Kata Kunci : Badan Pusat Statistika, Analisis Pengalaman Pengguna, *HEART METRICS*, SPSS

ABSTRACT

Based on research observations on the ciamiskab.bps.go.id website, several problems were found that made it uncomfortable regarding the user experience. These problems start with the search feature which is difficult to use and complicated because you have to use captcha. In addition, when changing the appearance of the website to be in English, there are buttons that don't work, a sidebar expansion feature with 2 buttons that have the same function and several published documents that are still not enlarged. One method that can understand related user experience is HEART METRICS.

This study uses all the variables in the HEART method to conduct an analysis related to user experience on the Ciamis Regency BPS website, namely Happiness, Engagement, Adoption, Retention and Task Success. The data used in the study were obtained from online questionnaire results and data collection from agencies. Respondents in this study amounted to 200 respondents who had accessed the BPS Ciamis Regency website. The data is then processed using SPSS version 26.

The results of this study indicate that 3 of the 5 sets of goals-signals-metrics on the HEART method for the Ciamis Regency BPS website are expected by agencies to be achieved because the metrics values obtained are in line with agency targets and based on calculations from each of the metrics these goals have been achieved. The goals that were achieved were on the variables of happiness, engagement and adoption. But for the retention and task success variables it was not achieved. Therefore, in this study, it is hoped that BPS Ciamis Regency needs to improve the retention rate strategy to retain visitors in subsequent periods, and be able to overcome task success problems starting from error pages, slowness, not getting information so that it is difficult to understand the information available.

Keywords : *Badan Pusat Statistika, User Experience Analysis, HEART METRICS, SPSS*