

HOAQ: JURNAL TEKNOLOGI INFORMASI, Volume13 Nomor 1 – Mei,1-62  
p-ISSN: 2337-5280, e-ISSN: 26207427

## EVALUASI PORTAL BERITA DARING POLDA NUSA TENGGARA TIMUR

**Maria Selywati Balla**

*Program Studi Studi Sistem Informasi, STIKOM Uyelindo Kupang<sup>1</sup>*  
*Email: <sup>1</sup>marialena829@gmail.com*

### **ABSTRACT**

*Tribatanews is a news portal for the Indonesian National Police (Polri) with a public relations function information network in all regional units of the Police, including the Tribatanewsntt.com news portal. The proliferation of online news portals lately does not mean that all access to information needs of users can be fulfilled. Because many of these portals cannot fulfill the original purpose why these portals were created and many even disappoint users who access them. The problem that is often encountered is the number of online news portals that do not pay attention to the issue of media wealth and usability, so that many users of the news portal get inaccurate and up-to-date information, experience confusion, boredom, and even get lost with a display that is it is not in accordance with. As an online news portal, Tribatanewsntt.com needs to be evaluated to determine whether the portal has been able to achieve its original purpose, namely as an information medium for the is Nusa Tenggara Regional Police. Evaluation of the online news portal Tribatanewsntt.com is important considering the competition. This study aims to evaluate the Tribatanewsntt.com news portal in terms of its wealth as an information medium by applying Media Richness Theory (MRT) and also in terms of its use by using the System Usability Scale (SUS). The results of the usability evaluation obtained an SUS score of 82,425 with the acceptance level including the "acceptable" category, the usability scale level including the "B" category, and the adjective rating including the "excellent" category. This means that Tribatanewsntt.com can be used to help achieve the goals of the respondents to obtain information quite satisfactorily and without requiring large amounts of resources. While the results of the analysis of media richness based on 8 (eight) elements of Media Richness Theory (MRT) show that the online news portal has not fully met the indicators for each element of the MRT, so Tribatanewsntt.com has not yet become a "rich" media.*

**Keywords :** *Evaluation, Media Richness Theory (MRT), Online news portal, System Usability Scale (SUS), Tribatanewsntt.com.*

## I. PENDAHULUAN

TribrataneWS merupakan portal berita Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dengan jaringan informasi fungsi humas di seluruh satuan wilayah jajaran Polri, termasuk di dalamnya yakni portal berita TribrataneWSntt.com.

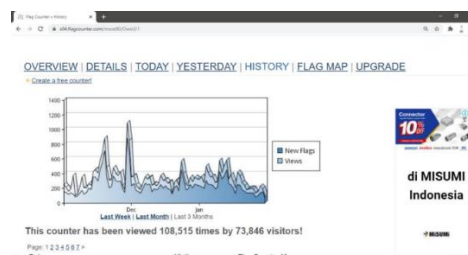
TribrataneWSntt.com sendiri merupakan salah satu portal berita daring di bidang hukum yang secara resmi dikelola oleh Bidang Hubungan Masyarakat (Humas) Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Timur (Polda NTT). Walaupun bertajuk sebagai portal berita hukum, tetapi pada kenyataannya TribrataneWSntt.com juga menampilkan berita-berita lainnya yang berhubungan dengan Polda NTT.

Menjamurnya portal berita daring belakangan ini bukan berarti bahwa segala akses untuk kebutuhan informasi dari pengguna dapat terpenuhi. Karena banyak pula di antara portal tersebut tidak dapat memenuhi tujuan awal kenapa portal tersebut dibuat dan bahkan banyak yang mengecewakan pengguna yang mengaksesnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh *User Interface Engineering, Inc.* diketahui bahwa 60% waktu terbuang karena pengguna tidak bisa menemukan informasi yang ingin diperoleh pada suatu portal berita daring dan hal ini berdampak pada penurunan produktivitas, meningkatkan frustrasi dan bentuk kerugian lainnya. Berdasarkan fakta tersebut, pengguna umumnya memberikan penilaian subjektif bahwa portal berita daring tersebut sudah tidak pantas untuk dikunjungi lagi. Kerugian lain yang bisa terjadi adalah kehilangan keuntungan atau bahkan berakibat paling buruk berupa ditutupnya portal berita daring tersebut. Berdasarkan hasil studi yang dilakukan *Forrester Research*, dinyatakan bahwa sekitar 50% dari *potential sales* hilang karena pengguna tidak bisa menemukan informasi dan 40% dari pengguna tidak kembali lagi mengunjungi portal berita daring tersebut karena pengalaman buruk ketika pertama kali mengunjunginya (Sidik, 2018).

Permasalahan yang sering ditemui yakni banyaknya portal berita daring yang tidak memperhatikan masalah kekayaan media dan juga kegunaannya

(*usability*), sehingga tidak sedikit pengguna atau pengguna portal berita tersebut memperoleh informasi yang kurang akurat dan terbaru, mengalami kebingungan, kejenuhan, bahkan tersesat dengan tampilan yang tidak sesuai sehingga tidak ingin kembali mengunjungi portal berita tersebut. Untuk TribrataneWSntt.com sendiri, memang belum dilakukan riset untuk mengetahui apakah hal

yang dipaparkan sebelumnya juga terjadi, tapi berdasarkan analisis page visitor pada portal berita TribrataneWSntt.com menunjukkan adanya penurunan jumlah pengguna dalam kurun waktu sebulan terakhir seperti yang tampak pada gambar berikut:



Gambar 1. Grafik pengguna TribrataneWSntt.com

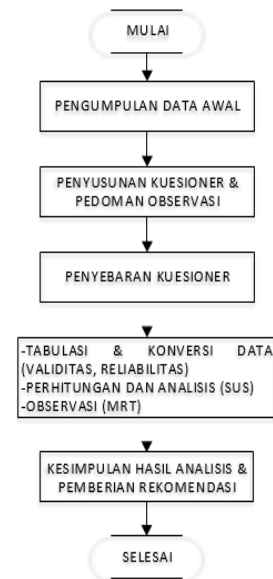
Berdasarkan gambar terlihat bahwa pada periode bulan Desember sempat mengalami peningkatan jumlah pengguna yang kemudian menurun dan cenderung fluktuatif. Hingga saat ini belum diketahui penyebab hal tersebut, oleh karena itu TribrataneWSntt.com perlu dievaluasi dari segi kekayaannya sebagai sebuah media informasi dan juga dari segi kegunaannya untuk mengetahui apakah portal tersebut telah mampu mencapai tujuan awalnya yakni sebagai media informasi yang berkaitan dengan Polda NTT. Evaluasi terhadap portal berita daring TribrataneWSntt.com penting dilakukan mengingat persaingan yang ketat dalam bidang media informasi daring seiring dengan pertumbuhannya yang drastis. Hal tersebut sejalan dengan

hasil survei dari Nielsen Indonesia pada tahun 2014 (Barus et al, 2018) menyatakan bahwa penetrasi media daring mengalami peningkatan pada beberapa tahun terakhir sejak tahun 2010 hingga lebih dari 34%. Oleh karena itu, walaupun dikelola oleh Polda NTT yang artinya Tribatanewsntt.com tidak terlalu memperhatikan faktor bisnis, akan tetapi evaluasi penting dilakukan guna mendukung eksistensi dan kredibilitasnya sebagai portal berita dari sebuah institusi ternama.

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas maka pada penelitian ini akan dilakukan evaluasi terhadap portal berita daring Tribatanewsntt.com sebagai sebuah media informasi dilihat dari aspek kegunaannya dengan menggunakan metode SUS serta aspek kekayaan media berdasarkan teori MRT.

## II. METODE PENELITIAN

Dalam pelaksanaan tahapan-tahapan tersebut, secara umum metode penelitian yang digunakan adalah metode kombinasi (mixed method). Menurut Creswell (dalam Sugiyono, 2016), penelitian mixed method akan berguna bila metode kuantitatif atau metode kualitatif tidak cukup akurat digunakan sendiri-sendiri dalam permasalahan penelitian, atau dengan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif secara kombinasi akan dapat memperoleh pemahaman yang paling baik (bila dibandingkan dengan satu metode saja). Dalam metode kuantitatif ini, diimplementasikan dengan penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan metode SUS, sedangkan metode kualitatif menggunakan 8 (delapan) kriteria menurut teori MRT sebagai pedoman observasi. Prosedur penelitian selengkapnya dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2 Tahapan Penelitian

Berdasarkan tahapan penelitian yang tertera pada Gambar 2, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan data awal

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data awal yang berkaitan dengan penelitian. Pengumpulan data ini berupa pencarian referensi-referensi dari jurnal, skripsi, berita hingga buku cetak guna mendukung penelitian.

### 1. Penyusunan kuesioner dan pedoman observasi

Pada tahap ini dilakukan penyusunan kuesioner berdasarkan kuesioner SUS yang disesuaikan sesuai dengan kebutuhan penelitian, sekaligus penyusunan pedoman observasi yang akan dilakukan oleh peneliti untuk mengamati portal berita Tribatanewsntt.com berdasarkan teori kekayaan media (MRT).

### 2. Penyebaran kuesioner

Pada tahap ini kuesioner SUS yang telah disesuaikan akan dibagi secara daring. Hal ini dilakukan karena selain mempermudah proses penyebaran kuesioner kepada responden dengan jumlah yang cukup banyak dan tersebar, kondisi pandemi yang sedang terjadi juga mendorong untuk

- dilakukannya penyebaran kuesioner secara daring ini.
4. Tabulasi dan konversi data, perhitungan dan analisis, serta observasi Pada tahap ini, hasil tanggapan responden melalui kuesioner akan ditabulasi dan dikonversi ke dalam bentuk numerik, kemudian akan dilakukan analisis validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner tersebut. Selanjutnya dilakukan perhitungan terhadap tanggapan responden dengan menggunakan metode SUS yakni melalui tahapan rentang nilai untuk setiap responden, dan perhitungan skor rerata SUS untuk mengetahui tingkat kegunaan dari portal berita Tribatanewsntt.com. Selanjutnya, peneliti akan mengamati kekayaan Tribatanewsntt.com sebagai sebuah media daring berdasarkan pedoman observasi yang telah disusun menurut teori kekayaan media (MRT).
  5. Kesimpulan hasil analisis dan pemberian rekomendasi Pada tahap ini hasil analisis data akan dipaparkan secara kuantitatif maupun kualitatif, disajikan dalam format tabel dalam grafik. Setelah itu akan ditarik kesimpulan dari hasil analisis serta pengusulan rekomendasi perbaikan portal berita Tribatanewsntt.com di masa yang akan datang.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

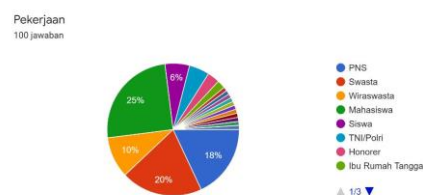
Evaluasi portal berita daring Tribatanewsntt.com dilakukan dengan beberapa cara yakni dengan membagikan kuesioner secara daring untuk mengevaluasi aspek kegunaan portal berita berdasarkan metode SUS dan melakukan observasi langsung terhadap portal berita tersebut untuk mengevaluasi kekayaan medianya berdasarkan teori MRT.

Kuesioner disebarakan secara daring dengan memanfaatkan *Google Form* dan dapat diakses melalui tautan

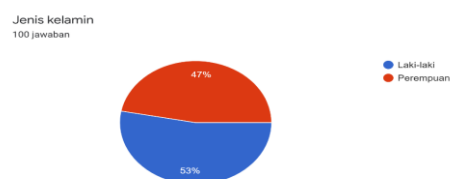
<https://bit.ly/KuesionerRiaBalla>.

Kuesioner dibagikan kepada 100 responden yang telah memenuhi syarat yakni pernah dan bersedia untuk mengunjungi portal berita Tribatanewsntt.com pada saat pengisian kuesioner. Selanjutnya, jawaban responden ditabulasi dan dikonversi menjadi data kuantitatif, kemudian diuji untuk mengetahui kelayakan dari kuesioner tersebut sebagai sebuah instrumen penelitian yang valid dan reliabel. Langkah selanjutnya yaitu menghitung dan menganalisis data sesuai dengan metode yang ditentukan yakni metode SUS. Hasil analisis yang masih bersifat kuantitatif ini kemudian dibahas secara kualitatif sehingga hasil analisis lebih mudah untuk dipahami. Selain itu, dilakukan observasi menggunakan pedoman observasi yang telah disusun sebelumnya, disesuaikan dengan indikator-indikator yang ada pada teori MRT guna mengukur kekayaan dari portal berita daring Tribatanewsntt.com sebagai sebuah media informasi.

Adapun karakteristik dari responden dengan jumlah 100 orang pada penelitian ini dapat dilihat pada beberapa gambar berikut:



Gambar 3. Grafik karakteristik responden berdasarkan pekerjaan



Gambar 4. Grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin Berdasarkan grafik karakteristik

responden diketahui bahwa responden yang terlibat memiliki berbagai jenis pekerjaan. Jika dilihat dari jenis kelamin maka mayoritas responden adalah laki-laki yang berjumlah 53 orang dengan persentase 53%, dan perempuan berjumlah 47 orang atau sebesar 47%. Walaupun tidak dapat ditampilkan dalam bentuk grafik, tetapi dapat dijelaskan bahwa mayoritas responden berdomisili di Kota Kupang dan selebihnya tersebar di berbagai kabupaten seperti Rote Ndao, Alor, Timor Tengah Utara, Timor Tengah Selatan, Ende hingga dari luar Provinsi Nusa Tenggara Timur. Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas sebuah kuesioner sebagai instrument penelitian. Validitas juga bisa dikatakan sebagai kemampuan dari setiap butir pernyataan pada kuesioner untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian dilakukan dengan bantuan SPSS menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi sebesar 0,05. Kriteria pengujian yang digunakan menurut Priyatno (2012) yaitu jika nilai *Sig. (2-tailed)* <  $\alpha$  (0,05) maka instrumen atau butir pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), sebaliknya jika nilai *Sig. (2-tailed)* >  $\alpha$  (0,05) maka instrumen atau butir pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Tabel 1. Hasil uji validitas dari setiap butir pernyataan

Butir	Nilai <i>Sig. (2-tailed)</i>	Nilai $\alpha$	Keterangan
Q1	0,001	0,05	Valid
Q2	0,000	0,05	Valid
Q3	0,000	0,05	Valid
Q4	0,002	0,05	Valid
Q5	0,000	0,05	Valid
Q6	0,023	0,05	Valid
Q7	0,000	0,05	Valid
Q8	0,000	0,05	Valid
Q9	0,000	0,05	Valid
Q10	0,000	0,05	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, dapat

dilihat bahwa ke-10 butir pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid karena memiliki nilai *Sig. (2-tailed)* lebih kecil dari 0,05. Adapun hasil uji reliabilitas pada instrumen penelitian ini selengkapnya dapat dilihat pada pada tabel berikut:

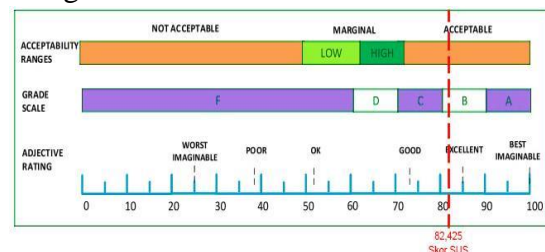
Tabel 2. Luaran hasil uji reliabilitas instrumen

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,721	10

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas terhadap 10 butir pernyataan pada instrumen berdasarkan metode SUS memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,721. Sesuai kriteria yang telah dipaparkan pada tinjauan pustaka, maka dapat disimpulkan bahwa hasil ini termasuk dalam kategori reliabilitas tinggi karena memiliki nilai di antara 0,70-0,90 sehingga instrumen dikatakan reliabel.

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuesioner menggunakan metode SUS, dapat diketahui bahwa skor akhir SUS adalah 82,425. Skor tersebut menunjukkan bahwa:

1. Tingkat penerimaan pengguna Tribatanewsntt.com termasuk dalam kategori "acceptable".
2. Tingkat skala kegunaan/usability Tribatanewsntt.com termasuk dalam kategori "B".
3. *Adjective rating* kegunaan/usability Tribatanewsntt.com termasuk dalam kategori "excellent".



Gambar 5. Tingkat kegunaan Tribatanewsntt.com berdasarkan skor SUS  
 Dengan demikian berdasarkan hasil tersebut, secara umum kesimpulan yang

dapat diperoleh adalah TribraNewsntt.com pada dasarnya diterima oleh responden tetapi perlu dilakukan beberapa perbaikan ke depannya agar dapat meningkatkan kegunaannya. Secara umum terlihat bahwa tidak ada butir yang memperoleh skor maksimal dari 100 orang responden. Hal tersebut menunjukkan keyakinan semua responden bahwa TribraNewsntt.com perlu diperbaiki atau dikembangkan. Butir Q1, Q3 dan Q6 menjadi butir yang memperoleh skor butir tertinggi yaitu sebesar 3,43 dan 3,42 yang menunjukkan bahwa mayoritas responden yakin akan sering menggunakan TribraNewsntt.com karena mudah digunakan serta konsisten. Butir Q2 yang menyatakan responden berpikir bahwa TribraNewsntt.com terlalu terlalu kompleks atau memuat banyak hal yang tidak perlu memperoleh skor butir hanya sebesar 2,93 yang merupakan skor terendah, artinya bahwa kesan awal yang diterima oleh responden pada saat mengunjungi portal berita tersebut adalah TribraNewsntt.com merupakan sebuah portal berita yang memiliki terlalu banyak hal yang ditampilkan pada layar. Jika diakses melalui *laptop* maka mungkin penilaian yang diberikan tidak seperti itu, tetapi jika diakses melalui *smartphone* maka tampilan gambar dari setiap berita yang sangat besar tentu akan mempengaruhi penilaian pengguna. Hal tersebut membuat pengguna harus melakukan banyak *scroll* atau menggulung halaman ke bawah karena banyaknya tampilan yang muncul di layar. Selain itu itu banyaknya berita berdasar kategori atau menu yang ditampilkan juga berpengaruh terhadap penilaian ini. Seharusnya untuk tampilan harus dibuat seminimalis mungkin dan yang perlu ditingkatkan adalah kemudahan navigasi ataupun pencarian sehingga tidak terlalu banyak tampilan pada layar. Tentunya hal

tersebut menjadikan portal berita TribraNewsntt.com menjadi sederhana, mudah digunakan tapi tetap menarik perhatian serta memberikan informasi yang aktual. Butir Q8 yang menyatakan bahwa responden menilai TribraNewsntt.com sangat rumit untuk digunakan memperoleh skor tidak berbeda jauh bila dibandingkan dengan butir Q3. Hasil skor butir Q8 memperkuat skor pada butir Q3 dan dapat menjelaskan bahwa sebenarnya responden hampir tidak menemukan kesulitan pada TribraNewsntt.com. Hal tersebut cukup beralasan karena TribraNewsntt.com yang dibuat *multiplatform* agar bisa menjangkau berbagai lapisan masyarakat yang menggunakan perangkat yang berbeda-beda. Berdasarkan skor SUS yang diperoleh, jelas bahwa TribraNewsntt.com dapat digunakan untuk membantu para responden untuk mencapai tujuan memperoleh informasi dengan nyaman dan tanpa membutuhkan sumber daya dalam jumlah yang besar. Jadi dapat disimpulkan bahwa ke-3 (tiga) aspek penting dalam evaluasi kegunaan sebuah sistem yaitu efektivitas, efisiensi dan kepuasan dapat terpenuhi oleh TribraNewsntt.com.

Adapun hasil pengamatan yang dilakukan terhadap TribraNewsntt.com berdasarkan unsur-unsur pada MRT akan dibahas satu per satu sebagai berikut:

#### 1. Kesegeraan/ketepatan waktu (*immediacy*)

Kesegeraan yang dimaksudkan yaitu merujuk kepada kemampuan media dalam menyediakan informasi secara berkala dan memungkinkan umpan balik secara cepat. Jika dilihat pada TribraNewsntt.com maka dapat disimpulkan bahwa TribraNewsntt.com sebenarnya telah cukup memenuhi unsur kesegeraan yakni dipublikasikannya informasi-informasi terbaru secara berkala. Fitur umpan balik dari masyarakat

terhadap informasi yang diberikan juga telah tersedia dalam bentuk pemberian komentar dan reaksi atas setiap berita. Akan tetapi, setelah diobservasi ditemukan fakta bahwa rata-rata kejadian yang terjadi pada hari ini baru dipublikasikan pada besok dini hari. Jadi untuk unsur kesegaran tidak sepenuhnya terpenuhi karena berita yang dipublikasikan merupakan kejadian pada hari sebelumnya.

Berdasarkan hasil analisis tersebut maka perlu untuk memperhatikan beberapa hal yaitu menjaga kesinambungan informasi berita secara terus menerus, baik berupa berita, kegiatan, maupun pengumuman serta sediakan layanan webcast. Webcast sendiri adalah siaran langsung suatu peristiwa dari media internet, sehingga informasi yang ditampilkan tidak hanya sekedar up to date tetapi juga realtime.

## 2. Keragaman penerima (multiple addressability)

Keragaman penerima merupakan kemampuan media untuk berkomunikasi serta menyediakan dan menyampaikan informasi ke berbagai pihak. Dalam hal ini Tribatanewsntt.com memiliki potensi sebagai sarana komunikasi dan informasi massa yang dapat menjangkau pesan secara global dan bisa diakses oleh semua pihak. Adapun beberapa keunggulan Tribatanewsntt.com yakni dalam penyebaran informasinya yakni Tribatanewsntt.com dapat diakses melalui *platform* yang berbeda yakni melalui *laptop* ataupun *smartphone* guna menjangkau semua lapisan masyarakat. Keunggulan kedua yaitu tidak adanya fungsi yang dapat membatasi hak akses seperti fungsi *login* dengan mengisi *username* dan *password*. Tribatanewsntt.com tidak mencantumkan fungsi login sehingga bisa diakses oleh siapapun yang mengakses. Dalam pemberian komentar pun pengguna cukup memberikan informasi nama dan alamat

*email* saja tanpa perlu melakukan aktivitas *login* dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis yang dilakukan, untuk unsur keragaman penerima pada portal berita daring Tribatanewsntt.com bisa diakses melalui berbagai *platform* seperti *laptop* maupun *smartphone* akan tetapi pengaksesan tersebut melalui *website* dan belum tersedia aplikasi khusus untuk *smartphone Android*. Direkomendasikan untuk membuat aplikasi *Android* tersebut karena dapat memberikan kelebihan yakni dapat memberikan notifikasi jika ada *update* berita terbaru.

## 3. Keragaman isyarat (*multiple cues*)

Keragaman isyarat mengacu kepada kemampuan untuk mengkomunikasikan pesan melalui pendekatan berbeda-beda seperti tubuh, bahasa, suara dan intonasi. Indikator yang dimaksudkan pada unsur ini adalah penggunaan grafis, animasi, multimedia (audio dan video klip) yang dimanfaatkan untuk meningkatkan presentasi dari Tribatanewsntt.com. Pada portal berita daring Tribatanewsntt.com ditemukan keragaman isyarat sebagai bagian dari media informasi pada hampir semua fitur tapi hanya berupa penggunaan gambar, sedangkan untuk video belum tersedia.

Adapun kekurangan lain yang ditemukan pada Tribatanewsntt.com yakni tidak tersedianya infografis tentang peta yang menunjukkan titik-titik lokasi penting dan juga tidak adanya media komunikasi lain berupa tampilan *streaming* yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan presentasi sebagai media informasi dan komunikasi seperti yang telah dibahas pada unsur kesegaran sebelumnya.

## 4. Keragaman bahasa (*language variety*)

Unsur variasi bahasa menunjukkan kemampuan penggunaan kata yang berbeda untuk meningkatkan pemahaman, yaitu pada variasi cara dalam menyampaikan ide dan konsep melalui simbol bahasa. Adapun indikator dari

unsur ini adalah apakah Tribatanewsntt.com memfasilitasi para pengguna dengan menggunakan tautan atau hyperlink, serta menu dan format yang berbeda untuk luaran. Tautan sendiri terbagi menjadi tautan internal (dalam portal berita) dan eksternal (ke situs web lain). Setelah dilakukan observasi pada Tribatanewsntt.com maka dapat dilihat bahwa terdapat fasilitas tautan, baik internal maupun eksternal. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya tautan ke berbagai fitur yang ada pada portal, tautan dengan portal berita daring lainnya serta tautan dengan media sosial. Selain adanya fasilitas tautan, unsur keragaman bahasa juga memastikan tersedianya luaran dalam format berkas berbeda seperti misalnya format Portable Document Format (PDF) atau beberapa format lain yang dapat diunduh. Setelah diamati, Tribatanewsntt.com belum menyediakan fasilitas luaran yang bisa diunduh dalam format PDF ataupun format lainnya. Kekurangan lainnya adalah Tribatanewsntt.com juga tidak difasilitasi dengan pemakaian bahasa asing selain bahasa Indonesia.

##### 5. Sumber personal (*personal source*)

Unsur sumber personal memfokuskan pada kemampuan untuk menunjukkan perasaan dan emosi. Indikator analisisnya adalah memastikan apakah Tribatanewsntt.com menggunakan tautan ke berbagai pihak dan juga tersedia fasilitas notifikasi atau email alerts untuk memberikan pembaharuan informasi. Pada prinsipnya, unsur ini memiliki sedikit kesamaan dengan unsur keragaman penerima dan keragaman bahasa. Berdasarkan hasil pengamatan, jelas terlihat bahwa portal berita Tribatanewsntt.com cukup memenuhi indikator pada unsur ini. Untuk indikator tautan ke berbagai pihak sudah dijelaskan sebelumnya

pada unsur keragaman bahasa, yang

mana terdapat tautan internal maupun eksternal. Sedangkan layanan notifikasi/*email alerts* pun telah dibahas pada unsur keragaman penerima, yang mana pada Tribatanewsntt.com belum menyediakan layanan tersebut sehingga perlu direkomendasikan untuk disediakan pada pengembangan Tribatanewsntt.com versi aplikasi *Android* pada masa yang akan datang.

##### 6. Memori terolahkan melalui komputer (*computer processable memory*)

Memori terolah oleh komputer berarti bahwa informasi dapat diorganisir dan diatur secara elektronik, misalnya tersedia alat-alat untuk membantu navigasi aplikasi seperti fungsi pencarian (*search*), *sitemaps* untuk indeksasi laman, dan juga daftar menu. Berdasarkan indikator-indikator tersebut, sesuai hasil pengamatan pada ribrataneewsntt.com belum sepenuhnya terpenuhi. Adapun indikator yang belum terpenuhi yakni adanya fitur *sitemaps*, sedangkan indikator yang telah terpenuhi adalah tersedianya fitur pencarian serta daftar menu yang diharapkan dapat mendukung penyajian informasi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Terkait permasalahan lengkap atau tidaknya daftar menu atau layanan yang disediakan pada Tribatanewsntt.com tentu harus dilakukan penelitian lebih lanjut.

##### 7. Perekaman eksternal (*externally recordable*)

Unsur kriteria perekaman eksternal berhubungan dengan kemampuan untuk menyediakan rekaman komunikasi, termasuk kemampuan untuk mendokumentasikan serta memodifikasi proses komunikasi. Adapun beberapa indikatornya adalah tersedianya fasilitas buku tamu elektronik untuk menginformasikan berapa banyak pengguna atau pengunjung portal, serta tersedianya luaran dari informasi yang menjadi konten dari portal yang dapat

diunduh oleh berbagai pihak. Berdasarkan hasil pengamatan, diketahui bahwa Tribatanewsntt.com belum memenuhi seluruh fasilitas-fasilitas tersebut. Khusus untuk fasilitas unduhan informasi, sebelumnya telah dibahas pada unsur keragaman bahasa, yang mana belum disediakan fasilitas luaran yang bisa diunduh oleh masyarakat dalam format PDF ataupun format lainnya. Sedangkan buku tamu telah tersedia dalam bentuk *chatbox* untuk komentar/kritik/saran, pengaduan dan juga *polling*.

#### 8. Konkurensi (*concurrency*)

Konkurensi merujuk pada kemampuan untuk memfasilitasi interaksi antara banyak pengguna secara simultan. Indikatornya adalah pada Tribatanewsntt.com harus terdapat fasilitas interaksi melalui beberapa layanan *email*, forum diskusi, *bulletin boards*, *chatroom*, *automatic feedback forms* dan *electronic surveys*. Sama seperti hasil pengamatan pada unsur-unsur sebelumnya, pada unsur konkurensi ini juga terdapat beberapa indikator yang sudah tersedia misalnya forum diskusi berupa *chatbox* dan *electronic surveys*, sedangkan indikator yang lain belum tersedia.

Secara umum unsur-unsur penilaian kekayaan media berdasarkan MRT memiliki kemiripan dengan konsep yang disampaikan oleh Ode (2014) tentang karakteristik media *online*, yang mana sesuai hasil observasi dapat disimpulkan bahwa portal berita daring Tribatanewsntt.com belum memenuhi semua indikator yang ada pada unsur-unsur MRT. Walaupun belum bisa dikatakan sebagai sebuah media yang kaya, tetapi Tribatanewsntt.com cukup memenuhi karakteristik dari sebuah media *online*.

Analisis terhadap hasil evaluasi dari kedua aspek memperoleh kesimpulan secara umum bahwa portal berita daring Tribatanewsntt.com bisa diterima oleh pengguna tetapi dengan skala kegunaan

yang termasuk dalam kategori “B” dengan *rating* “*excellent*” tetapi belum sepenuhnya memenuhi unsur-unsur media informasi yang kaya. Hal itu dikarenakan oleh ditemukannya beberapa kekurangan yang tentunya wajib untuk diperbaiki agar meningkatkan kegunaan dan kekayaan dari portal berita daring tersebut.

Adapun kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh portal berita daring Tribatanewsntt.com berdasarkan hasil analisis yaitu:

1. Berita yang disajikan relevan dengan kebutuhan pengguna.
2. Domain yang digunakan pada portal sangat terpercaya.
3. Berita yang disajikan diperbarui setiap hari.
4. Sumber berita reliabel.
5. Proses pencarian berita yang berhasil dilakukan dengan cepat dan tepat.
6. Adanya navigasi dan tautan yang mempermudah pengguna.
7. Portal berita memiliki kecepatan proses yang cukup tinggi.
8. Portal berita memiliki *hit counter*, *chatbox*, *polling* serta layanan pengaduan.

Walaupun demikian, masih terdapat kekurangan pada portal berita tersebut. Oleh karena itu, terdapat beberapa rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis yang dapat disarankan kepada pihak yang berwenang adalah sebagai berikut:

1. Walaupun Tribatanewsntt.com merupakan sebuah portal berita, tetapi perlu juga untuk menyediakan sebuah layanan yang dapat menjelaskan tentang portal itu sendiri, misalnya informasi tentang penanggungjawab portal, portal ditujukan untuk siapa, digunakan untuk membahas apa, dan dibuat untuk apa.
2. Sebaiknya portal harus memuat informasi mengenai pihak yang bertanggungjawab terhadap informasi

yang disajikan, misalnya sertakan sumber informasi baik informasi eksternal maupun internal seperti siapa yang menulis, siapa yang mengedit dan siapa yang mempublikasikan.

3. Portal juga tidak hanya mencantumkan tanggal kapan sebuah berita ditulis, tapi juga mencantumkan tanggal kapan direvisi atau diedit.
4. Walaupun berita diperbarui setiap hari tetapi berita tersebut merupakan berita pada hari sebelumnya. Oleh karena itu diharapkan agar lebih cepat dalam *update* berita.
5. Melengkapi berita dengan video, tidak hanya gambar. Bila perlu ada *streaming* berita secara *realtime* agar lebih *uptodate*.
6. Menambahkan tautan dengan situs-situs *web* lainnya yang sekiranya mempunyai afiliasi dengan Polda NTT, bukan hanya tautan ke jaringan portal berita Tribatanews di daerah lain saja.
7. Hindari penggunaan singkatan yang mungkin tidak familiar bagi pengguna pada menu ataupun tautan yang disediakan.
8. Pastikan desain antarmuka dan penggunaan warna sesuai dengan prinsip *Human Computer Interaction*.
9. Perkecil ukuran gambar yang ditampilkan sehingga tidak membuat kesan tampilan penuh.
10. Minimalisir penggunaan *scrolling* untuk menggulung halaman terutama untuk tampilan pada *platform smartphone*.
11. Sediakan portal berita dalam bentuk aplikasi *Android*, sehingga mempermudah pemberian notifikasi terhadap berita baru.
12. Memberi respon secara cepat terhadap komentar/kritik/saran pada *chatbox* ataupun pada layanan pengaduan.
13. Diharapkan memberi perbedaan antara tautan (*link*) yang sudah dikunjungi dan yang belum dikunjungi oleh pengguna, misalnya dengan memberi perbedaan warna.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan skor SUS untuk mengevaluasi kegunaan serta

hasil observasi untuk mengevaluasi tingkat kekayaan media dari portal berita Tribatanewsntt.com, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil evaluasi kegunaan Tribatanewsntt.com bernilai positif yakni dengan skor SUS sebesar 82,425 dengan tingkat penerimaan termasuk dalam kategori “*acceptable*”, tingkat skala kegunaan/*usability* termasuk dalam kategori “B”, dan *adjective rating* termasuk dalam kategori “*excellent*”. Hal tersebut berarti Tribatanewsntt.com dapat digunakan untuk membantu mencapai tujuan dari para responden untuk memperoleh informasi dengan cukup memuaskan dan tanpa membutuhkan sumber daya dalam jumlah yang besar.
2. Hasil analisis kekayaan media berdasarkan 8 (delapan) unsur *Media Richness Theory* (MRT) terhadap Tribatanewsntt.com menunjukkan bahwa portal berita daring tersebut belum sepenuhnya memenuhi indikator-indikator pada setiap unsur MRT, atau bisa dikatakan bahwa Tribatanewsntt.com belum menjadi media yang “kaya”. Walaupun demikian, Tribatanewsntt.com cukup memenuhi karakteristik dari sebuah media *online* sehingga dapat dikatakan representatif sebagai media informasi publik.
3. Walaupun hasil analisis menunjukkan hal yang positif, tapi bukan berarti Tribatanewsntt.com tanpa kekurangan. Oleh karena itu perlu memperhatikan beberapa rekomendasi yang diberikan untuk perbaikan dan pengembangan Tribatanewsntt.com pada masa yang akan datang agar semakin meningkatkan kegunaan dan kekayaan Tribatanewsntt.com sebagai sebuah media informasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Barus EE, Suprpto, dan Herlambang AD. 2018. Analisis Kualitas *Website* Tribunnews.com Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* [Internet]. [Diunduh 29 Oktober 2020].

- 2(4): 1483-1491. Tersedia pada : <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/1226>.
- [2] Bevan N. 2001. *International Standards for HCI and Usability*. *International Journal Human-Computer Studies* [Internet]. [Diunduh 02 November 2020]. 55(4): 533-552. Tersedia pada: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1071581901904835>.
- [3] Brooke J. 2013. *SUS: A Retrospective*. *Journal of Usability Studies* [Internet]. [Diunduh 02 November 2020]. 8(2): 29-40. Tersedia pada : <https://uxpajournal.org/sus-a-retrospective/>.
- [4] International Organization for Standardization (ISO). 2018. *Ergonomics of Human-System Interaction - Part 11: Usability: Definitions and Concepts*. [Internet]. [Diakses 29 Oktober 2020]. Tersedia pada : <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>.
- [5] Nielsen Norman Group. 2012. *Usability 101: Introduction to Usability*. [Internet]. [Diakses 29 Oktober 2020]. Tersedia pada : <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>.
- [6] Ode CAA. 2014. Kredibilitas Pemberitaan pada Portal Berita *Online Kompas.Com* (Suatu Studi Analisis Isi). Makassar (ID): Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin.
- [7] Priyatno D. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta (ID): Andi Offset.
- [8] Sidik A. 2018. Penggunaan *System Usability Scale (SUS)* sebagai Evaluasi *Website Berita Mobile. Technologia* [Internet]. [Diunduh 29 Oktober 2020]. 9(2): 83-88. Tersedia pada : <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/JIT/article/view/1371>.
- [9] Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung (ID): Alfabeta.