

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah banyak membawa perubahan dalam kehidupan manusia saat ini. Penggunaan teknologi informasi saat ini telah memasuki berbagai bidang baik itu perkantoran, perusahaan, sekolah, universitas maupun organisasi lainnya. Semakin mudahnya penggunaan internet yang salah satunya berdampak pada instansi pemerintah, memungkinkan instansi pemerintah dapat lebih cepat menyebarkan informasi dan dapat berinteraksi langsung dengan masyarakat.

BPOM (Badan Pengawas Obat Dan Makanan) merupakan lembaga yang memiliki tugas yang sama dengan European Medicines Agency (EMA), dan Food And Drug Administration (FDA), yaitu untuk mengawasi seluruh peredaran obat-obatan dan makanan yang ada di seluruh wilayah Indonesia. BPOM juga memberikan berbagai layanan terkait pengawasan obat dan makanan antara lain registrasi obat, obat tradisional, pangan, sertifikasi kosmetika, dan masih banyak lagi[1].

Akses informasi menjadi sangat penting bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi dari BPOM. Untuk itu Badan POM berupaya memenuhi hak masyarakat dalam memperoleh informasi publik dengan memanfaatkan berbagai media yang dapat diakses secara terbuka, antara lain melalui website www.pom.go.id dan subsite www.jambi.pom.go.id. Mengingat BPOM sendiri

membawahi sub unit layanan yang sangat banyak, maka informasi yang tersedia dalam website ini semakin bertambah seiring berjalannya waktu. Akibatnya informasi menjadi sangat banyak dan pengunjung website mengalami kesulitan untuk mencari informasi yang sesuai[2].

Salah satu cara untuk mengetahui seberapa jauh situs web tersebut mudah digunakan adalah dengan *usability testing*, yaitu dengan memperhatikan orang-orang yang mencoba menggunakan apa yang diciptakan, dengan tujuan untuk membuktikan bahwa ciptaan tersebut mudah digunakan[3].

Statistik pengunjung Website bisa mencapai kurang lebih 200 pengunjung setiap harinya, jika ditotal pengunjung dari awal tahun 2023 s/d akhir tahun 2023 mencapai 8000 pengunjung.

Dari pengamatan secara langsung ditemukan beberapa permasalahan, website hanya menyediakan informasi-informasi saja seperti link, pengunjung tidak dapat langsung berinteraksi dengan website, selanjutnya terdapat fitur yang tidak berfungsi dan menu yang tidak terisi, apabila pengguna tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan dapat mengakibatkan pengguna tidak tertarik untuk mengunjungi kembali website tersebut. Website juga tidak memberikan tanda yang berbeda seperti warna untuk menu yang sedang terbuka dengan menu yang lainnya. Website dikatakan ideal salah satu syaratnya yaitu menghindari tautan yang tidak berfungsi atau halaman yang masih dalam pengerjaan.

Metode *usability* yang dapat digunakan dalam mengevaluasi sebuah website yaitu *System Usability Scale (SUS)* atau biasa disebut dengan metode SUS merupakan metode yang telah dikembangkan oleh ohn Brooke sejak tahun

1986, metode ini dapat digunakan dalam mengevaluasi *usability* dalam berbagai produk salah satunya pada website, SUS terdiri dari sepuluh pertanyaan dengan beberapa pilihan jawaban dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, SUS juga telah terbukti menjadi alat evaluasi yang bernilai, kuat dan andal[4].

System Usability Scale memiliki beberapa keunggulan jika dibandingkan dengan metode lainnya, diantaranya adalah *system usability scale* tidak memerlukan perhitungan yang rumit dan relative mudah digunakan, metode ini juga mudah dipahami dengan hasil skala 0-100, disediakan secara gratis, terbukti valid. SUS terbukti akurat dan *reliable* meskipun menggunakan sampel yang kecil dan SUS juga menggunakan skala Likert satu hingga lima yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. *System Usability Scale* (SUS) menggunakan penilaian global aspek (efektifitas, efisiensi, dan kepuasan) secara subjektif yang dirasakan oleh pengguna. Kekurangan metode *system usability scale* melakukan normalisasi skor nilai untuk menentukan presentasihasil, hanya digunakan untuk mengklasifikasi perangkat lunak.

Maka dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“EVALUASI *USABILITY* WEBSITE BALAI POM KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana mengevaluasi masalah dari segi usability testing dengan *System Usability Scale* (SUS) dalam menggunakan Website Balai POM Kota Jambi

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya menevaluasi usability Website Balai POM Kota Jambi
2. Penelitian ini menggunakan *System Usability Scale* (SUS)
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibuat melalui *google form*
4. Penelitian ini menggunakan rumus yang ada pada *System Usability Scale* (SUS)
5. Penelitian ini menggunakan statistik pengunjung Website selama 1 bulan (November)

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk Mengevaluasi tingkat Efektifitas, Efisiensi, dan kepuasan wesbite Balai POM Kota jambi (<https://jambi.pom.go.id/>) berdasarkan hasil analisis menggunakan *System Usability Scale* (SUS)

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan gambaran terhadap kualitas dan kepuasan pengguna dalam menggunakan website Balai POM Kota Jambi berdasarkan *System Usability Scale* (SUS).
2. Penelitian ini diharapkan dapat menganalisis website BPOM, mampu

memberikan rekomendasi perbaikan website BPOM dan menambah wawasan tentang website BPOM

3. Mengetahui apakah kualitas website BPOM Kota Jambi telah memenuhi kepuasan pengguna atau tidak.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mengetahui gambaran umum disesuaikan dengan sistematika mengenai penulisan ilmiah yang benar dan terbagi atas bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan bab yang membahas teori dan konsep umum yang mendeskripsikan tentang subsite pada umumnya, evaluasi konsep aspek usability yang dikutip dari buku, jurnal, penelitian sejenis, menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat sebagai landasan untuk penulis mengambil kesimpulan

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan

BAB IV : ANALISIS

Bab ini menggambarkan gambaran umum yang didapatkan di

Website Balai POM Kota Jambi dan evaluasi *usability* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dan analisis yang dilakukan oleh peneliti tentang Website Balai POM Kota Jambi dengan metode *System Usability Scale* (SUS) sebagai bahan pertimbangan dan rekomendasi kepada pihak yang mengelola subsite

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan bagi pengguna website dan juga bagi pengembang website yang akan datang.