

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang pesat sangat mempengaruhi sektor teknologi informasi dan komunikasi. Saat ini kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah banyak dimanfaatkan di berbagai sektor termasuk sektor pemerintahan. Perkembangan ini juga berdampak kepada pengambilan keputusan kepala daerah untuk ikut andil mengimplementasikan hal ini kedalam bentuk aplikasi yang berguna untuk menunjang pemerintahan.

Karena kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang masif, maka banyak pihak yang mulai memanfaatkan hal tersebut untuk mendevlop sebuah website sebagai penunjang pemerintahan, Salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi adalah Pemerintah Provinsi Jambi, Pemerintah Provinsi Jambi mendevlop sebuah *website* dengan nama Pemda Muaro Jambi yang mana saat ini kontennya dikelola oleh diskominfo Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi. Website pemda.muarojambikab.go.id berisi tentang Profil, Visi misi, layananan *online*, pengenalan Muaro Jambi, informasi umum, berita Muaro Jambi dan sebagiannya.

Kehadiran *website* pemda Muaro Jambi tentunya untuk dapat membantu masyarakat untuk mencari dan menggali berbagai macam informasi-informasi publik dari pemerintah daerah sebagai suatu aktifitas membangun relasi dengan

masyarakat secara cepat dan mudah. Dengan adanya hubungan relasi dengan menggunakan media *website* ini akan membantu pemerintah dalam menjalin relasi dengan publiknya dan menampung aspirasi atau masukan dari masyarakat tentang kebijakan-kebijakan pemerintah daerah, transparansi pengelolaan anggaran daerah dan sebagian lainnya itu bisa langsung diakses di muarojambikab.go.id

Aplikasi atau sistem yang baik adalah sistem yang mudah digunakan oleh penggunanya, tetapi sering terjadinya error dapat membuat pengguna merasa susah dalam akses, terlalu lama bahkan tidak dapat direspon oleh sistem[1]. Permasalahan ini juga ditemukan pada website Pemda Muaro Jambi. Berdasarkan wawancara dengan pihak Diskominfo Muaro Jambi selaku developer *website* Pemda Muaro Jambi, penulis mendapat informasi mengenai Website Pemda Muaro Jambi belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya.

Penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa user, dan mendapatkan informasi mengenai keluhan pengguna yang menjadi permasalahan pada *website* Pemda Muaro Jambi, diantaranya tidak semua informasi tersedia seperti kebijakan-kebijakan pemerintah daerah, Struktur Sekretariat, *website* yang tidak responsif, beberapa fitur yang disediakan tidak berisi konten apapun dan sering terjadinya *error/buffering* saat pengguna ingin mengakses fitur yang tersedia. Beberapa pengunjung juga merasa bahwa pihak developer kurang memperhatikan *user experience* dikeranekan disemua halaman website, struktur tampilan website tidak teratur dan terdapat iklan layanan masyarakat yang masih memberitakan tentang pandemi covid-19, serta tidak ada wadah untuk pengguna memberikan komentar, saran, serta masukan sehingga pemanfaatan kegunaan *website* sebagai sarana

teknologi yang mempermudah masyarakat tidak tercapai.

Oleh sebab itu, penulis perlu melakukan pengujian *usability website* dengan menggunakan persepsi pengguna akhir. Terdapat berbagai metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengujian kegunaan website diantaranya adalah *Usability Testing*, *Webqual*, *Heuristic Evaluation (HU)* dan *System Usability Scale (SUS)*. *Heuristic evaluation (HE)* dan *system usability scale (SUS)* merupakan bagian dari pengujian usability, yang membedakan keduanya terletak pada penguji[2] Dalam penelitian kali ini penulis akan menggunakan metode *System Usability Scale*. *System Usability Scale (SUS)* adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai usability terhadap sebuah produk, aplikasi atau sistem[3]. Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah aplikasi yang diuji sudah sesuai dengan standar kegunaan sebuah website atau belum.

Dari permasalahan yang didapat, peneliti memutuskan untuk melakukan analisis usability pada website Pemda Muaro Jambi dengan menggunakan kuesioner *System Usability Scale (SUS)* dengan aspek-aspek *usability* yaitu: efektivitas, efisiensi, dan kegunaan aplikasi. Peneliti tertarik menggunakan metode SUS dalam penelitian kali ini yang dirasa lebih mudah, lebih cepat dipahami dan lebih sederhana dilakukan oleh objek penelitian, namun tetap mempertahankan kevalidan data[4]. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul “ANALISIS USABILITY WEBSITE PEMDA MUARO JAMBI DENGAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas dan tingkat efektifitas kegunaan website Pemda Muaro Jambi ?
2. Bagaimana mengevaluasi hasil analisis website Pemda Muaro Jambi untuk mengetahui nilai kegunaan dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS)?
3. Bagaimana hasil analisis website Pemda Muaro Jambi dapat memberikan rekomendasi kepada pemerintah selaku *developer*?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian dilakukan pada *website* Pemda Muaro Jambi
2. Metode yang digunakan adalah *System Usability Scale* (SUS).
3. Skala yang digunakan adalah Skala Likert dengan 5 alternatif jawaban Sangat Setuju(SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dari *google form*.

5. Penelitian hanya dilakukan di wilayah Muaro Jambi.
6. Software yang digunakan untuk perhitungan data dalam penelitian ini adalah SPSS.
7. Output yang dihasilkan adalah penilaian aplikasi dari *user* berdasarkan kuisioner.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan melakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas kelayakan dan kegunaan website Pemda Muaro Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan *System Usability Scale (SUS)*.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Memberikan gambaran terhadap kualitas kegunaan website Pemda Muaro Jambi berdasarkan metode *System Usability Scale (SUS)*.
2. Memberikan rekomendasi kepada Pemerintah Muaro Jambi selaku developer untuk meningkatkan kualitas *website* Pemda Muaro Jambi berdasarkan hasil analisa.
3. Mengetahui apakah kualitas dari *website* Pemda Muaro Jambi telah memenuhi kelayakan standar atau tidak.
4. Dapat membantu pihak Pemerintah Muaro Jambi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi/sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna.

5. Sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis.

1.6 SISTIMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah-ilmiah dapat dilihat dari sistematika penelitian yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dan berbagi literatur yang bersumber dari buku, jurnal dan artikel

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk “ANALISIS USABILITY WEBSITE PEMDA MUARO JAMBI DENGAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuisioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menggambarkan tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, hipotesis penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuisioner menggunakan SPSS dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.