

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Saat ini dunia teknologi mengalami kemajuan dan perkembangan yang cukup pesat. Kemajuan teknologi yang pesat salah satunya adalah pada bidang informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini mendukung jalannya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE adalah penyelenggara pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada pengguna, yang nantinya dapat membantu pelaksanaan pelayanan publik yang lebih unggul kedepannya mengikuti perkembangan teknologi yang semakin maju. Untuk itu kesiapan damkar sebagai pelaksana layanan dalam penggunaan teknologi digital perlu diperhatikan. Yang nantinya penerapan layanan berbasis elektronik dalam sistem pemerintahan dapat terlaksana dengan efektif.

Digitalisasi layanan publik terus gencarkan oleh jajaran Pemerintah Kota Jambi. Dalam rangka mewujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan pemerintah Kota Jambi yang berdampak bagi masyarakat, Pemerintah Kota Jambi melalui Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jambi, mengembangkan inovasi digitalisasi layanan penanggulangan kebakaran dan penyelamatan di Kota Jambi[1]. Pada tanggal 14 Agustus 2023 Wali Kota Jambi H. Syarif Fasha, meluncurkan secara resmi Sistem Informasi Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Daerah Kota Jambi (SiMERAH

KOJA). SIMERAH KOJA merupakan sistem informasi pemerintahan berbasis elektronik yang terintegrasi pada dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jambi. Dengan adanya layanan tersebut mempermudah masyarakat untuk melaporkan kejadian kebakaran serta kejadian yang harus dibutuhkan adanya penyelamatan[2].

Pemerintah dan pihak berwenang di Jambi memiliki tanggung jawab untuk melindungi masyarakat dan aset-aset wilayah dari bahaya kebakaran. Oleh karena itu, mereka perlu memastikan bahwa aplikasi pemadam kebakaran SIMERAH KOJA berfungsi dengan baik.

Namun di balik kelebihan dalam penggunaan aplikasi SIMERAH KOJA ada beberapa masalah atau keluhan. Dari wawancara yang telah dilakukan penulis dengan beberapa pengguna aplikasi SIMERAH KOJA, Aplikasi SIMERAH KOJA belum maksimal dalam tampilannya, saat membuka fitur-fitur pada aplikasi tersebut selalu diarahkan ke dalam halaman website SIMERAH KOJA, sehingga pengguna merasa lambat dalam pengoperasiannya, disini peneliti hanya melakukan rekomendasi perbaikan dari hasil responden *use questionnaire*. Suatu aplikasi dapat dinyatakan berhasil apabila aplikasi tersebut berkualitas, dalam artian bahwa aplikasi tersebut dapat menjalankan fungsinya dengan baik termaksud keandalan, ketepatan, serta kemudahan dalam pengoperasian dan perbaikan serta atribut lainnya[3].

Berdasarkan permasalahan maka dilakukan penelitian pada aplikasi SIMERAH KOJA, untuk mengevaluasi *usability* pada aplikasi tersebut menggunakan *Usability Testing* dengan alat bantu kuesioner (*USE*

Questionnaire). *Usability* merupakan aspek penting yang harus diperhatikan untuk mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas, efisiensi dan kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem, produk atau layanan untuk mencapai tujuan tertentu. *Usability* diukur dengan lima kriteria, yaitu : *learnibility*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*[4].

USE Questionnaire adalah kuesioner pengujian oleh Arnold M. Lund (2001) dengan jumlah pertanyaan 30 pertanyaan. Terdapat 4 kriteria dalam *USE Questionnaire* yaitu *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning* dan *satisfaction*. *Usefulness*, *satisfaction*, and *ease of use Questionnaire* atau disingkat *USE Questionnaire* yaitu kuesioner yang biasa digunakan dalam *Usability* sistem komputer[5].

USE Questionnaire memiliki 4 parameter yang digunakan untuk analisis *usability testing* yaitu *Usefulness* (kebergunaan), *Ease of use* (kemudahan penggunaan), *Ease of learning* (kemudahan mempelajari), *Satisfaction* (kepuasan penggunaan).

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS DAN EVALUASI USABILITY PADA APLIKASI SIMERAH KOJA MENGGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan di teliti yaitu bagaimana mengevaluasi dari aplikasi SIMERAH KOJA dengan menggunakan metode *Usability testing* ?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *usability testing* dengan kuesioner *use questionnaire* yang dapat dijadikan 30 pertanyaan yang terbagi dalam 4 aspek yaitu : *usefulness* (kegunaan), *ease of use* (kemudahan kegunaan), *ease of learning* (kemudahan mempelajari), dan *satisfaction* (kepuasan).
2. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner skala likert dengan bantuan *google form*.
3. Perbaikan dengan *prototype*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Melakukan evaluasi terhadap aplikasi SIMERAH KOJA dengan menggunakan metode *usability testing*.
2. Agar dapat mengetahui apakah aplikasi SIMERAH KOJA yang ada saat ini telah memenuhi standar *usability*
3. Agar dapat mengetahui kekurangan yang ada pada aplikasi SIMERAH KOJA tersebut.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh yaitu :

1. Bagi aplikasi SIMERAH KOJA diharapkan dapat berguna dengan baik bagi masyarakat Kota Jambi, serta memberi manfaat dan kepuasan kepada masyarakat Kota Jambi saat ini dan masa yang akan datang.
2. Bagi peneliti diharapkan mampu menganalisis aplikasi SIMERAH KOJA dan mampu memberikan rekomendasi perbaikan dan serta menambah wawasan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan aplikasi selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

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 berisi tentang teori-teori atau uraian tentang konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan secara khusus yang digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini di jelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : ANALISI ASPEK USABILITY

Dalam bab ini berisi mengenai analisis yang telah dilakukan terhadap aplikasi SIMERAH KOJA berdasarkan *usability testing*.

BAB V : EVALUASI DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi mengenai hasil dari analisis *usability* dan evaluasi aplikasi SIMERAH KOJA serta rekomendasi dari aplikasi yang merupakan jawaban atas kebutuhan aplikasi tersebut berdasarkan *usability testing* tersebut.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga di sini penulis mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.