

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Situs web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan merupakan sebuah portal layanan berbasis situs web milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan yang mempunyai tugas melaksanakan urusan administrasi kependudukan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Azas Otonomi dan Tugas Pembantuan, tugas tersebut merupakan implementasi dari visi dan misi Kabupaten Lampung Selatan yang tertuang pada Peraturan Bupati No. 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi. Berdasarkan peraturan tersebut Kabupaten Lampung Selatan menerapkan Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi agar dapat terciptanya mekanisme pelayanan publik berbasis TIK secara online serta terus meningkatkan dan menjamin mutu layanan publik melalui pemanfaatan TIK dalam proses penyelenggaraan Pemerintahan. Salah satu contoh yang telah diimplementasikan oleh pemerintah Kabupaten Lampung Selatan adalah telah diluncurkannya portal layanan masyarakat yang dapat mengarahkan masyarakat kepada situs web milik masing-masing perangkat daerah salah satunya situs web milik Disdukcapil Kab. Lampung Selatan. Situs web Disdukcapil Kab. Lampung Selatan telah beroperasi untuk melayani masyarakat dengan memberikan informasi-informasi penting serta form pengaduan yang dapat diakses secara online oleh masyarakat Lampung Selatan. Namun sejak beroperasinya situs web Disdukcapil Kab. Lampung Selatan belum pernah dilakukan perubahan atau evaluasi terhadap situs web saat setelah situs web diluncurkan. Oleh sebab itu, peneliti merasa perlu dilakukan pengujian situs web tersebut untuk memberikan jaminan bahwa situs web tersebut masih relevan dan masih layak untuk digunakan pada masa sekarang dan masa mendatang, serta agar selalu

dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari Disdukcapil Kab. Lampung Selatan melalui situs web tersebut. Hal tersebut dilakukan demi menunjang Peraturan Bupati No. 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Smart City Di Kabupaten Lampung Selatan untuk terus melakukan penjaminan serta peningkatan mutu layanan publik serta pemerintahan melalui pemanfaatan TIK.

Maintenance merupakan tahapan paling panjang dalam System Development Live Cycle. Pada tahapan ini sistem akan dilakukan evaluasi secara berkala dan terus dilakukan peningkatan terhadap sistem agar sistem dapat memiliki tingkat kesalahan yang kecil dengan tingkat keberhasilan yang tinggi serta dapat memiliki fitur baru untuk lebih membantu pengguna dalam mencapai tujuan tertentu. Menurut J. Nielsen (2012) menyatakan bahwa tahapan maintenance merupakan tahapan dimana dilakukan modifikasi terhadap suatu sistem atau komponen dari sistem tersebut dengan tujuan untuk memperbaiki masalah, meningkatkan performa, atau beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Maintenance ini nantinya akan dilakukan dengan berfokus pada aspek usability dari sistem untuk melihat letak kesalahan pada sistem atau perlunya peningkatan dari fitur yang ada pada sistem. Aspek Usability merupakan sebuah aspek yang melihat sebuah sistem dari perspektif fungsionalitas dan kehandalan sistem seperti efektifitas dan efisiensi dari sistem. Menurut Karaman (2020) menyatakan Usability diukur dengan melihat bagaimana sistem dapat membantu pengguna dalam mencapai tujuannya dengan memperhatikan efektifitas, efisiensi, dan kepuasan dari pengguna. Berdasarkan pada kondisi serta teori rujukan yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk menerapkan pemeliharaan (*maintenance*) pada website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan berdasarkan aspek *usability* dengan melalui tahap evaluasi. Tahap evaluasi yang dimaksud adalah dengan melakukan pemeriksaan terhadap web usability sebagai alat untuk menilai kualitas situs web berdasarkan aspek-aspek usability

yang harus dipenuhi. Menurut Nielsen (2012) Terdapat lima aspek dalam menilai usability dari suatu sistem antara lain, Learnability atau kemudahan untuk dipelajari, Efficiency atau keefisienan dalam penggunaan, Memorability atau kemudahan untuk diingat, Errors atau temuan kesalahan dan penanggulangannya, dan Satisfaction atau kepuasan dari pengguna. Untuk mengevaluasi aspek-aspek Usability tersebut akan digunakan metode Heuristic Evaluation dimana expert atau pakar User Interface akan melakukan evaluasi terhadap web usability pada sisi antarmuka pengguna dengan melakukan inspeksi dan mencari permasalahan atau kekurangan yang terdapat pada antarmuka pengguna dari situs web tersebut. Evaluasi akan dilakukan sebanyak 1 kali untuk mengetahui seluruh permasalahan pada sistem dan mendiskusikan dengan pakar ahli untuk mendapatkan solusi dari permasalahan tersebut. Setelah pengujian dilakukan maka hasil dari pengujian akan dilakukan tahap penyusunan desain rekomendasi antarmuka sebagai solusi dari permasalahan dalam penelitian sehingga dapat ditarik kesimpulan dan diberikan sebagai rekomendasi kepada pihak IT dari Disdukcapil Kab. Lampung Selatan untuk dapat dilakukan tahap pengembangan selanjutnya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, untuk menemukan kegunaan dari website, maka diperlukan evaluasi *Usability* dengan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi *Usability* website layanan Disdukcapil Kab. Lampung Selatan <https://pake-oli.lampungselatankab.go.id/main> menggunakan metode *Heuristics Evaluation dan Webuse*
2. *WEBUSE* dapat digunakan untuk mengukur kegunaan website dan menilai *Usability* serta memeriksa antarmuka sistem menggunakan *Heuristic Evaluation* sebagai *Expert Based Method*.

3. Mengukur performansi web <https://pake-oli.lampungselatankab.go.id/main> dengan basis *web* untuk memudahkan dan membantu penggunaannya pada aktifitas pengecekan situs web Disdukcapil Kab. Lampung Selatan.

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penilaian website menggunakan *Webuse* cakupannya cukup luas, maka pembahasan masalah akan dibatasi oleh:

1. Pengujian website hanya dilakukan oleh masyarakat yang menggunakan situs web online Disdukcapil Kab. Lampung Selatan untuk menilai beberapa tampilan interface website menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan *Web Usability Evaluation Tool (Webuse)*.
2. Penilaian dan pengukuran evaluasi hanya dilakukan pada beberapa tampilan halaman web <https://pake-oli.lampungselatankab.go.id/main> agar dapat membantu perkembangan website selanjutnya.
3. Penelitian ini hanya sampai pada *tahap testing design interface*, tidak sampai pada tahap perawatan

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengevaluasi dan menilai tampilan *interface* web <https://pake-oli.lampungselatankab.go.id/main> dengan metode *Heuristic Evaluation* dan *Web Usability Evaluation Tool (Webuse)*.
2. Penilaian dan Pengukuran nilai *Usability* bertujuan untuk memeriksa antarmuka sistem menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan *Web Usability Evaluation Tool (Webuse)*.

3. Mengukur pengembangan tampilan web <https://pake-oli.lampungselatankab.go.id/main> untuk membantu masyarakat.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, memberikan pemahaman dan pengetahuan menyeluruh tentang website <https://pake-oli.lampungselatankab.go.id/main> dengan metode *Heuristic Evaluation* dan *Webuse*.
2. Bagi pengelola website <https://pake-oli.lampungselatankab.go.id/main> dapat menyediakan informasi yang cepat, tepat, akurat dan mudah digunakan user secara modern dan informatif.
3. Bagi Masyarakat, Agar masyarakat memahami, kegunaan pengecekan data secara *during (online)* melalui website <https://pake-oli.lampungselatankab.go.id/main>

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Bab I PENDAHULUAN

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

2. Bab II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan konsep dan teori dasar materi yang terkait dan digunakan selama penelitian dan yang digunakan untuk membantu menyusun laporan penelitian proposal tesis.

3. Bab III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tata cara penelitian berdasarkan metode penelitian yang dipilih dan digunakan antara lain metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem yang digunakan dalam sistem web <https://pake-oli.lampungelatankab.go.id/main>

4. Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian berupa tampilan web pengecekan sertifikatserta pembahasan dari hasil penelitian.

5. Bab V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah diperoleh dan saran-saranyang memungkinkan untuk pengembangan penelitian ini.

