

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan metode yang sama namun dikolaborasikan dengan metode lainnya dan dilakukan pada objek yang berbeda. Salah satu penelitian tersebut adalah penelitian yang telah dilakukan oleh Adirasyid (2019) dengan judul penelitian “Evaluasi Usability Situs Web Resmi Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan Menggunakan Metode Usability Testing dan Evaluasi Heuristic”. Dalam penelitian tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan serta melakukan peningkatan kualitas dari situs web. Pengidentifikasi masalah dilakukan dengan cara evaluasi menggunakan 2 metode evaluasi yaitu Usability Testing dan Heuristic Evaluation. Pemilihan kedua metode tersebut didasari agar mendapatkan insight masalah dari 2 sudut pandang yang berbeda yaitu sudut pandang pengguna dan sudut pandang expert. Penelitian tersebut menghasilkan hasil akhir berupa daftar permasalahan beserta tingkat keparahan masalah berupa severity rating serta rekomendasi perbaikan dari masalah yang dijelaskan secara deskriptif.

2.1 Pelaksanaan Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Verifikasi dilakukan oleh Diskucapil yang mendasari perbuatan hukum peralihan/ pembebanan hak atas mekanisme pelayanan publik berbasis TIK secara online. Layanan publik berbasis TIK secara online akan dilaksanakan dengan dana yang disediakan oleh pemerintah kota sendiri (pemohon) sesuai dengan peraturan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. Keuntungan dari pelayanan publik berbasis TIK secara online adalah Anda dapat melihat status terkini dari paket yang terdaftar / diautentikasi. Dari hasil pemeriksaan, keterangan pada web tersebut sesuai dengan data fisik dan data hukum yang dimasukkan dalam daftar merupakan sebuah portal layanan berbasis situs web 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 Menuju Smart City Di Kabupaten Lampung Selatan., sehingga dapat diambil tindakan hukum terhadap kotamadya atau real estate. Penyaringan sertifikat secara online sudah dilakukan sejak 1 April 2020, dan sebelumnya sudah dilakukan penyaringan sertifikat secara manual, sehingga perlu datang langsung dan membawa berkasnya ke Diskucapil Kabupaten Lampung Selatan. Ciri-ciri inovatif dari layanan pengecekan TIK online dapat dijelaskan sebagai berikut:

2.1.1 Keunggulan Komparatif Keunggulan Relatif

Keunggulan komparatif Keunggulan relatif atau yang biasa disebut dengan relative advantage adalah sejauh mana inovasi dianggap lebih unggul dari ide-ide inovasi sebelumnya (Rogers, 2003). Berdasarkan hasil wawancara, layanan verifikasi sertifikat online ini akan meningkatkan kinerja pegawai di Diskucapil Kabupaten Lampung Selatan. Kantor Diskucapil Kabupaten Lampung Selatan juga mengalami peningkatan kehandalan, akuntabilitas dan transparansi, dan merupakan perubahan dari sebelumnya. Diskucapil Kabupaten Lampung Selatan dapat memberikan kenyamanan, keamanan dan kemudahan bagi pemohon. Layanan online membebaskan pelamar dari segala risiko dan kecurigaan. Karena dapat dilihat dari penyimpanan database online, dijamin aman, tidak diketahui orang lain, hanya yang terlibat. Keamanan juga dipastikan dengan dukungan aplikasi dari pusat. Tidak ada biaya tambahan dari Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan. Pemohon yang menggunakan jasa online tidak perlu datang ke Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan, dan memiliki kemudahan untuk dapat melakukan pendaftaran dari lokasi pemohon (rumah). Hadirnya layanan pengecekan TIK online ini memberikan keuntungan kepada petugas Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan sebelum petugas memasukkan berkas pemohon, namun setelah melakukan pengecekan online pemohon memasukkan data diri anda secara online. Sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Manfaat lain bagi masyarakat adalah layanan yang lebih hemat biaya dengan sistem online berbasis kebutuhan.

“Tentunya dengan menggunakan pemeriksaan layanan online Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan memudahkan pelayanan. Tidak perlu datang ke Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan. Lebih efektif dimana-mana daripada memeriksa secara manual.

Berdasarkan hasil wawancara, pelaksanaan layanan pengecekan online tidak banyak berubah dari segi persyaratan. Perbedaannya terletak pada orang yang memasukkan data. Jika pemohon perlu datang ke Disdukcapil Kalianda Kab. Lampung Selatan untuk mendapatkan nomor antrian, mengisi persyaratan, membawa berkas dan mengisi formulir aplikasi di loket Disdukcapil Kab. Lampung Selatan sebelum inovasi, tetapi kemudian pemohon inovasi memasukkan data secara mandiri. Tata cara verifikasi sepenuhnya diatur dalam Surat Keputusan Nomor 1 Tahun 2010 Disdukcapil Kalianda Kab. Lampung Selatan tentang Standar Pelayanan dan Tata Tertib Disdukcapil Kalianda Kab. Lampung Selatan.

“Tidak banyak perubahan persyaratan dari layanan review pelayanan manual sebelumnya. Persyaratan bisa dilihat melalui aplikasi <https://pake-oli.lampungselatankab.go.id/main>. Layanan Review Online Sebelum ditawarkan, masyarakat harus datang langsung, anjurkan semua persyaratan di loket dan isi formulir di kantor Disdukcapil Kalianda Kab. Lampung Selatan.

2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan data online.

2.2.1 Faktor internal

Sejalan dengan Visi dan Strategi Disdukcapil Kabupaten Lampung selatan terus meningkatkan 5.451 pelayanan, prima, transparan, sederhana, cepat dan akuntabel. Implementasi inovasi pengujian sertifikat online yang dapat menginspirasi, memberikan, dan menjadi agen perubahan dalam pandangan dan arah yang ideal. Penerapan layanan online yang memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sistem informasi dapat meningkatkan kinerja

penyelenggaraan layanan dan memberikan kemudahan bagi pelamar. Berdasarkan hasil wawancara, tujuan Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan adalah memberikan pelayanan prima secara bertanggung jawab, cepat, tepat, sederhana dan transparan. Strategi yang ditempuh oleh Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan adalah melakukan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan keterampilan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Sumber Daya Manusia (SDM), Hal Yang Perlu Dipertimbangkan Saat Melaksanakan Pelayanan Pemeriksaan Data Online Terkait Sumber Daya Manusia Di Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan. Kantor depan atau konter (penerima berkas, pembukuan penerima). Pemeriksaan back office oleh administrator. Seluruh staf merupakan staf yang kompeten di bidangnya masing-masing. Misalnya, staf front office perlu memahami persyaratan, prosedur, dan informasi lain yang dibutuhkan oleh pemohon. Staf yang bekerja di back office perlu memahami IT serta memiliki keterampilan dan akurasi untuk membaca file aplikasi. Selain kantor depan dan belakang, ada administrator. Administrator bertanggung jawab untuk implementasi.

Menurut hasil wawancara dengan budaya organisasi yang diterapkan pada staf Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan yaitu disiplin, tanggung jawab, dan kerjasama. Bentuk disiplin yang diterapkan di Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan antara lain masuk kerja pukul 07.30 WIB dan pengambilan sidik jari masuk dan keluar pukul 15.30 WIB. Koordinasi antar bagian sangat diperlukan untuk kerjasama yang baik. Staf perlu berhati-hati dan menanggapi keberhasilan pelaksanaan layanan. Staf yang tidak mengikuti aturan akan dihukum.

2.2.2 Faktor Eksternal

Teknologi, peralatan dan infrastruktur untuk pelayanan publik sangat penting saat ini. Teknologi yang digunakan adalah sistem komputer yang merupakan jaringan internet yang terhubung dengan server Kementerian

Pendidikan Nasional. Sistem informasi dan database online untuk pengujian data menggunakan aplikasi Website Kantor Disdukcapil Terkomputerisasi. Penggunaan sistem web partner dalam pelayanan pengecekan data secara online memberikan keuntungan berupa kecepatan dan kemudahan pekerjaan terutama pada saat pemasukan, monitoring, dan evaluasi data. Namun sistem web yang digunakan untuk pengecekan data online memiliki kelemahan yaitu tidak memaksimalkan beban pada aplikasi karena seringnya server error. Kebijakan pemerintah mulai dari persyaratan, waktu, prosedur, biaya, dan laporan, layanan pengecekan sertifikat online semakin akuntabel dan transparan melalui sistem informasi yang memberikan informasi tentang persyaratan dan proses lain yang tersedia bagi semua orang. Berdasarkan Peraturan Komisioner Disdukcapil Tahun 2010, hal ini yang menjadi dasar pelaksanaan pemeriksaan data secara online. layanan Ini akan menjadi. Layanan pengecekan data secara online tersebut dapat dilihat sebagai bukti nyata implementasi tentang layanan informasi data elektronik. Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pada dasarnya adalah untuk kebaikan dan kemudahan dalam melayani masyarakat.

Kondisi alam, pandemi Covid 19 yang terjadi di Indonesia dimulai pada kuartal pertama tahun 2020. Hal ini mempengaruhi pelayanan Disdukcapil yang diberikan. Kantor Disdukcapil membatasi layanan untuk kontak pribadi dengan pemohon. Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan dalam proses penanganan COVID-19 tanpa menutup layanan. Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan kini memperbaharui layanan verifikasi data online. Adanya layanan cek data online ini memberikan kemudahan bagi pemohon untuk tetap menggunakan layanan TIK, terutama layanan cek data online yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja, sebagaimana Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan sendiri memberikan layanan di masa pandemi. Bisa sangat membantu Anda.

2.3 Usability

Definisi kegunaan dalam ISO 9241:11 (1998) adalah sejauh mana pengguna tertentu dapat menggunakan produk untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam situasi tertentu. Menurut Nielsen (2012) [8], usability adalah fitur kualitas yang menilai seberapa sederhana suatu permukaan pengguna. Ada banyak cara untuk mempelajari kegunaan. Beberapa teknik kegunaan yang berfokus pada pengguna dapat didefinisikan sebagai berikut [1].

1. Tes kegunaan Metode pengujian kegunaan memerlukan personel pengguna untuk melakukan tugas tertentu menggunakan sistem atau prototipe.
2. Inspeksi kegunaan Metode pemeriksaan kegunaan memerlukan pakar kegunaan atau pengembang perangkat lunak, pengguna, dan pakar untuk menguji dan mengevaluasi apakah semua elemen situs web mematuhi prinsip kegunaan.
3. Permintaan kegunaan Metode penyelidikan kegunaan mengevaluasi kegunaan melalui pertanyaan untuk mendapatkan informasi dari pengguna. Pertanyaan berupa suka, tidak suka, dan kebutuhan. Memahami sistem melalui pertanyaan pengguna langsung atau pengamatan langsung dari pertanyaan lisan atau tertulis kepada pengguna.

Nielsen (2012) mengemukakan *usability* didefinisikan sebagai 5 komponen kualitas situs web yang terdiri dari [9]:

1. *Learnability* : Menjelaskan tentang seberapa mudah pengguna untuk menyelesaikan tugas-tugas dasar saat mereka pertama kali mengakses situs web tersebut.
2. *Efficiency* : Menjelaskan tentang seberapa cepat pengguna menyelesaikan tugas setelah mempelajari desain situs web.
3. *Memorability* : Menjelaskan tentang seberapa mudah pengguna menggunakan situs web kembali setelah sekian lama tidak menggunakan situs web tersebut.

4. *Errors* : Menjelaskan seberapa banyak kesalahan yang dibuat oleh pengguna dan bagaimana cara memperbaiki masalah tersebut.
5. *Satisfaction* : Menjelaskan tentang tingkat kepuasan pengguna.

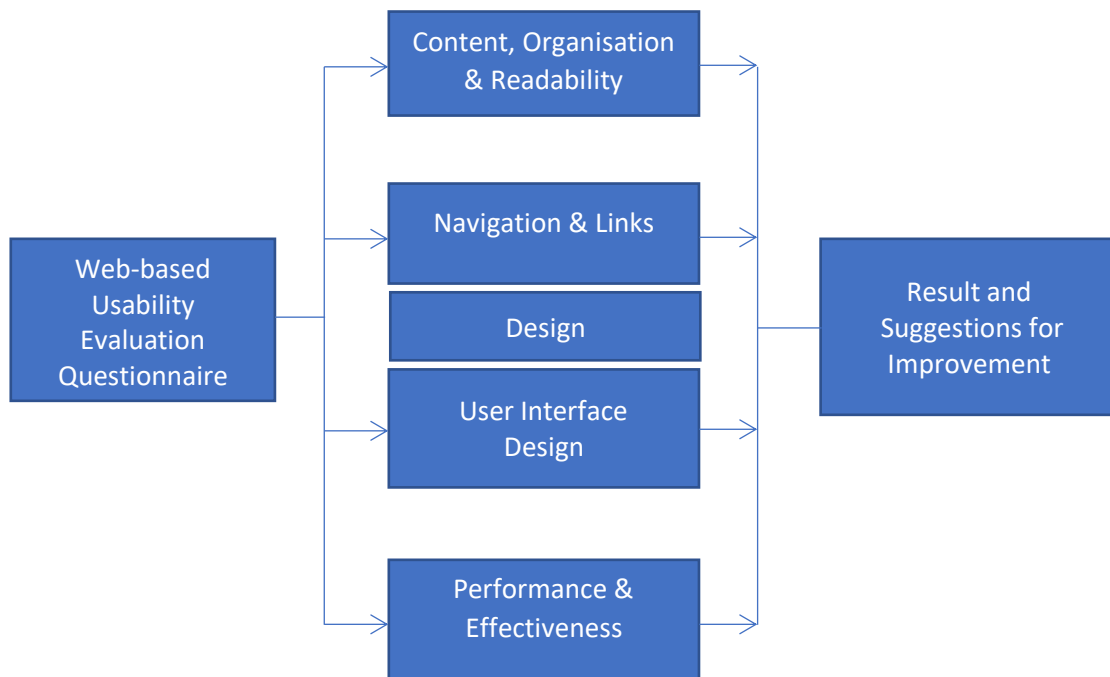
2.4 Usability Testing

Pengujian kegunaan adalah pendekatan paling sederhana dan paling dasar untuk penilaian kegunaan. Dengan cara ini, Anda dapat memutuskan bagaimana meningkatkan desain Anda [10]. Menurut Nielsen (2012)[11], pengujian *usability* pada dasarnya dilakukan sebagai berikut:

1. Sertakan beberapa pengguna yang representatif sebagai responden. B.
2. Minta pengguna untuk menjalankan skenario yang berisi tugas yang ingin mereka lakukan.
3. Perhatikan apa yang dilakukan pengguna, di mana mereka berhasil, dan di mana mereka berjuang dengan antarmuka pengguna.

2.5 Webuse

Web Usability Evaluation Tool (WEBUSE) adalah metode evaluasi kegunaan, metode evaluasi ala kuesioner evaluasi kegunaan berbasis web, dan dapat mengevaluasi kegunaan situs web yang dievaluasi. Chiew dan Salim (2003) mengategorikan kategori kegunaan metode WEBUSE berdasarkan kriteria kegunaan: konten, struktur dan keterbacaan, navigasi dan tautan, desain antarmuka pengguna, kinerja dan efektivitas. Proses ini berjalan seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2 [12].



Gambar 2.1 Proses Evaluasi Metode *WEBUSE*

Sumber: Chiew dan Salim (2003)

Pengujian kegunaan multi-level Orang-orang yang menggunakan survei *WEBUSE* adalah:

1. Putuskan sistem web mana yang akan dievaluasi.
2. Responden menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner.
3. Nilai ini digunakan untuk setiap pertanyaan berdasarkan jawaban pengguna dan bersifat kumulatif untuk setiap kategori kegunaan.
4. Poin kategori Usability adalah rata-rata dari setiap kategori.
5. Poin kegunaan situs web rata-rata untuk setiap kategori.
6. Tingkat kegunaan ditentukan berdasarkan poin kemudahan penggunaan.

Lima pilihan jawaban yang tersedia untuk setiap pertanyaan. Hasil *kuesioner* akan akandiubah dalam bentuk merit. Hubungan pilihan dan merit dapat dilihat pada Tabel 2.1 [13].

Tabel 2.1 Keseuaian Merit dan Pilihan Jawaban

Pilihan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Merit	0.00	0.25	0.50	0.75	1.00

Kemudian merit diakumulasikan berdasarkan 5 kategori *usability*. *Mean value* untuk setiap kategori dianggap sebagai poin *usability* untuk setiap kategori. Poin *usability* untuk kategori, x, didefinisikan dalam rumus 1.

$$x = \frac{\sum (\text{Merit untuk setiap pertanyaan pada kategori})}{[\text{Jumlah pertanyaan}]} \quad (1)$$

[Jumlah pertanyaan]

Hasil keseluruhan poin *usability website* adalah *mean value* dari poin *usability* keempat kategori. Level *usability* berdasarkan besaran poin *usability*. Tabel 2 menunjukkan hubungan poin *usability* dan level *usability* beserta penjelasannya

Tabel 2.2 Hubungan Poin *Usability* dan Level *Usability*

Poin, x	$0 \leq x < 0.2$	$0.2 \leq x < 0.4$	$0.4 \leq x < 0.6$	$0.6 \leq x < 0.8$	$0.8 \leq x < 1.0$
Level Usability	Bad	Poor	Moderate	Good	Excellent

Dengan keterangan, sebagai berikut:

- jika poin x lebih besar sama dengan 0, dan x lebih kecil sama dengan 0.2 maka *usability* level Bad
- jika poin x lebih besar dari 0.2, dan x lebih kecil sama dengan 0.4 maka *usability* level Poor
- jika poin x lebih besar dari 0.4, dan x lebih kecil sama dengan 0.6 maka *usability* level Moderate
- jika poin x lebih besar dari 0.6, dan x lebih kecil sama dengan 0.8 maka *usability* level Good

- jika poin x lebih besar dari 0.8, dan x lebih kecil sama dengan 1.0 maka *usability* level Excellent
- Hasil akhir dari evaluasi *usability* berupa laporan *usability* dari 4 kategori *usability* [14].

2.6 Heuristic Evaluation

Menurut Nielsen (1995a) *Heuristic evaluation* adalah metode *usability inspection* untuk menemukan masalah *usability* dalam desain antarmuka pengguna sehingga mereka dapat hadir dalam bagian dari proses desain iteratif, dilakukan dengan menggunakan *evaluator*. [15] mengusulkan sejumlah tiga sampai lima *evaluator*. *Heuristic evaluation* (HE) ialah sebuah inspeksi antarmuka yang sistematis dengan cara mengamati suatu antarmuka dan menemukan hal baik dan hal yang salah di dalamnya [16], biasanya dilakukan oleh *evaluator* yang mampu menggunakan panduan tertentu [17]. Menurut Nielsen (1995b) terdapat 10 prinsip heuristik yaitu sebagai berikut [18]:

1. **Visibility of system status (feedback):** sistem harus dapat memberikan informasi kepada pengguna tentang apa yang sedang terjadi dengan jelas kepada pengguna.
2. **Match between system and the real world:** sistem harus menggunakan kata dan kalimat yang biasa digunakan oleh pengguna.
3. **Use Control and Freedom:** pengguna mempunyai kebebasan untuk memilih dan melakukan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan ketika sedang menjalankan sistem.
4. **Consistency and Standards:** standar yang digunakan pada sistem harus konsisten dalam hal penulisan sebuah kata, jenis huruf sehingga pengguna tidak bingung dengan situasi yang terjadi.
5. **Error Prevention:** merancang sebuah sistem untuk mencegah dan meminimalisir adanya kesalahan pada pengguna.
6. **Recognition Rather than Recall:** sistem membantu pengguna dalam mengenali, mendiagnosa, dan mengatasi masalah.
7. **Flexibility and Efficient of Use:** sistem memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna baru dan yang sudah berpengalaman.

8. Aesthetic and Minimalist Design: sistem dapat memberikan informasi yang relevan serta tampilan yang sesuai dengan kebutuhan sistem, informasi yang tidak relevan mengurangi visibilitas dan usability dari sistem.
9. Help users recognize, dialogue, and recovers from errors: sistem dapat menyampaikan pesan kesalahan yang terjadi dengan jelas, agar mudah di mengerti oleh pengguna. Digital Repository Universitas Jember
10. Help and Documentation: sistem harus memiliki dokumentasi yang relevan dan fitur help yang baik, sehingga dapat membantu pengguna pada saat menggunakan sistem [19].

Tahapan yang ditempuh dalam proses pengujian menggunakan metode Heuristic Evaluation dijabarkan sebagai berikut [20]:

1. Peneliti memperkenalkan diri selanjutnya dijelaskan tentang alur *Heuristic Evaluation* dan juga pemaparan tentang cara penilaian.
2. Penilai menerima formulir yang berisi pedoman *Heuristic Evaluation*, dan formulir penilaian evaluasi dengan *Heuristic Evaluation*.
3. Penilai melakukan percobaan penggunaan website <https://pake-oli.lampungselatankab.go.id/main> agar Penilai merasa cukup mengetahui penggunaan aplikasi tersebut.
4. Pengujian dimulai, Penilai melakukan percobaan terhadap website <https://pake-oli.lampungselatankab.go.id/main> sesuai dengan tahapan-tahapan yang sudah di jelaskan didalam website Disdukcapil. Ketika Penilai melakukan evaluasi, maka tidak boleh ada selingan ataupun gangguan dari semua pihak termasuk Penilai.
5. Setelah selesai mengevaluasi, pengisian penilaian dilakukan di sempurnakan Kembali jika ada langkah-langkah yang di lewati agar penialain menjadi komprehensif.
6. Penilai mengembalikan formulir yang sudah diisi ke peneliti

2.7 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Peneliti dan Tahun	Hasil Penelitian
1.	ANALISIS KINERJA PADA WEB DISDUKCAPIL DENGAN MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION DAN WEBUSE	Nielsen (2012)	Penelitian ini difokuskan kepada analisis antarmuka pada aplikasi sentuh dengan menggunakan evaluasi metode evaluasi heuristic, Molich dan Nielsen (1990), yang berhubungan dengan kemudahan pada penggunaannya (usability).
2.	ANALISIS KINERJA PADA WEB DISDUKCAPIL DENGAN MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION DAN WEBUSE STUDI KASUS : (WEBSITE DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG SELATAN)	Amalia Oktafina1), Febiyanti Arifatul Jannah2), Muchammad Fahur Rizky3), Muhammad Verrel Ferly4), Yansen Dharma Tangtobing 5), Sri Rahayu Natasia 6) (2021)	Metode penelitian dari analisis user interface website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil XYZ menggunakan metode heuristic evaluation
3.	ANALISIS WEBSITE BERITA ONLINE MENGGUNAKAN METODE EVALUASI HEURISTIC DAN WEBUSE	M. Gilvy Langgawan Putra *1 , Nisya Rani Sabilla2 , Sri R. Natasia3(2020).	Pada bab metode penelitian ini menjelaskan tata cara penelitian berdasarkan metode penelitian yang Langgawan Putra, dkk, Analisis Website ditentukan dan digunakan dalam melakukan Analisis website Pelaksanaan dalam bentuk alur proses secara runtut dan bertahap

