

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini, kita dapat dengan mudah dan cepat memperoleh informasi terkini (*up-to-date*) dari seluruh belahan dunia. Teknologi informasi telah mengalami perkembangan yang signifikan, yang berdampak pada kebiasaan dalam kehidupan sehari-hari. Kemudahan mendapatkan informasi yang lebih cepat, tepat dan akurat merupakan sebuah kebutuhan.

Website merupakan implementasi dari teknologi informasi yang dapat meningkatkan kinerja pada tujuan akhir pada sebuah organisasi, sehingga akan meningkatkan produktivitas. Penerapan teknologi informasi juga telah merambah dalam tata kelola pemerintahan. Teknologi informasi ini sangat pantas digunakan dalam lingkungan pemerintahan karena dapat memberikan manfaat yang besar dalam pelaksanaan program kerjanya.

Pemerintah telah menetapkan program pembangunan pengembangan TIK dengan istilah *E-Government*. Penerapan *E-government* merupakan amanat Inpres Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*[1]. Implementasi *E-Government* dalam pelaksanaan tata kelola pemerintah dan pelayanan publik membutuhkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi beserta sumber daya manusia yang handal dalam mengelolanya. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku dapat diminimalisir melalui pemanfaatan *E-Government* menjadi lebih fleksibel, dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna.

Pada Pemerintah Provinsi Lampung telah diatur dalam Peraturan Gubernur Lampung Nomor 20 tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Lampung[2], yang menyatakan untuk memenuhi layanan informasi yang tersedia dan diumumkan

secara berkala melalui media baik online maupun cetak. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Lampung memberikan layanan secara tidak langsung melalui beberapa media antara lain menggunakan portal website <https://www.lampungprov.go.id/>.

Dinas Sosial Provinsi Lampung menggunakan alamat website <https://dinsos.lampungprov.go.id/>, yang merupakan subdomain dari portal website Pemerintah Provinsi Lampung. Website Dinas Sosial Provinsi Lampung berisikan konten berita, kegiatan rutin dan informasi layanan publik. Website tersebut telah melakukan beberapa kali perubahan berdasarkan sudut pandang internal, namun belum mengetahui bagaimana pengalaman dan kepuasan berdasarkan persepsi pengguna. Dampaknya pengguna tidak mau lagi mengunjungi website Dinas Sosial menjadi salah satu masalah, sehingga perlu dibangun model pengukuran *usability website*. Perlu meningkatkan *usability website*, dengan menganalisis sistem website dari sudut pandang pengguna.

Pada penelitian terdahulu, ada banyak kerangka kerja yang dapat digunakan untuk menganalisis website. Menurut Muh. Jamil, Surya Fajar Saputra, Muhammad Irwan Wahid dan Dwiza Riana yang tertuang dalam Jurnal Informatika Mulawarman tahun 2021 dengan judul Evaluasi **Metode ISO/IEC 9126** pada Kinerja Website Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi yang menghasilkan nilai-nilai dari pedoman ISO/IEC 9126 untuk mengukur karakteristik software dengan menggunakan tiga cara analisis (Uji Usability, Uji Reability System, dan Uji Efficiency)[3]. Sedangkan menurut Merlin Puspitasari, Setiawansyah dan Arief Budiman yang tertuang dalam Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTISI) tahun 2021 dengan judul Perancangan Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan menggunakan **Metode FAST** (*Framework for The Application System Thinking*) (Studi Kasus: SMAN 1 Negeri Katon) yang menghasilkan pengembangan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan berbasis website[4]. Sementara itu menurut Diana Apriliani, Muhammad Fikry dan Marnala J. Hutajulu yang tertuang pada Jurnal Ilmiah Merpati Vol.8 tahun 2020 dengan judul Analisa **Metode**

Webqual 4.0 dan **Importance Performance Analysis (IPA)** pada Kualitas Situs Detik.com yang memperoleh tiga domain kualitas website (*Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*)[5]. Lain halnya menurut Yana Iqbal Maulana dan Agus Salim yang tertuang pada Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia Vol.15 tahun 2021 dengan judul Evaluasi Penggunaan *Supporting Applications for Quick Data Search* (SuApQuDaS) dengan Metode **PIECES Framework** yang mendapatkan nilai *usability* pada enam domain PIECES berdasarkan tingkat kepuasan pengguna[6]. Lain menurut Kadek Dwi Pradnyani Novianti, I Wayan Oka Sukardiyasa dan I Putu Dodit Setiawan yang tertuang pada Jurnal Compiler Vol.10 tahun 2021 yang berjudul Analisis Usability menggunakan **Metode WEBUSE** pada Sistem Registrasi Sertifikasi Bisma Informatika, yang menghasilkan rekomendasi perbaikan website dari permasalahan pada kategori *Navigations & Links*, *User Interface Design* dan *Performance & Effectiveness*[7].

Penelitian ini melakukan survei pendahuluan, menggunakan pengukuran *User eXperience Questionnaire Version 10* yang cepat dan secara langsung. Kuesioner harus dapat diisi dengan cepat, untuk menghindari audien tidak menyelesaikannya. Setiap item UEQ terdiri dari sepasang istilah dengan makna yang berlawanan.

Pengalaman pengguna (*User eXperience*) menjadi kunci untuk kesuksesan produk perangkat lunak adalah fokus kepada kebutuhan dan emosi pengguna ketika berinteraksi dengan produk. *User eXperience* (UX) menjadi hal yang penting untuk mengeksplorasi dan memenuhi kebutuhan pada pengembangan produk yang berorientasi pada pengguna (manusia), sehingga UX harus dipertimbangkan pada fase awal pengembangan sebuah produk. Pengukuran user experience dapat dilakukan dengan cara kualitatif dan kuantitatif. Salah satu metode pengukuran user experience adalah dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ merupakan pengukuran yang dianggap memberikan keuntungan yang lebih karena dapat memberikan hasil pengukuran yang komprehensif terhadap pengalaman pengguna.

Bersumber pada permasalahan diatas dan mengacu pada beberapa penelitian terdahulu serta hasil pengukuran *User Experience Questionnaire (UEQ) Version 10*, maka penelitian ini akan membangun model pengukuran menggunakan Framework Pieces dan Metode Webuse.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

- a. Dinas Sosial belum mengetahui usabilitas websitenya berdasarkan tingkat kepuasan pengguna, dampaknya pengguna tidak mau lagi mengunjungi website tersebut.
- b. Hasil survei pendahuluan menggunakan UEQ menunjukkan 5 dari aspek dalam kisaran 25% hasil buruk dan hanya aspek stimulasi dalam kisaran 50% hasil lebih baik, 25% hasil lebih buruk, sehingga perlu dibangun suatu model pengukuran;
- c. Bagaimana mengklasifikasikan masalah dan mengukur tingkat kepuasan dengan melibatkan pengguna website Dinas Sosial Provinsi Lampung berdasarkan prinsip Framework Pieces dan kategori Metode Webuse.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, agar penelitian ini difokuskan pada masalah yang di analisis saja, maka perlu dibatasi hal-hal sebagai berikut:

- a. Hanya melakukan pengukuran klasifikasi masalah website Dinas Sosial Provinsi Lampung menggunakan Framework Pieces;
- b. Hanya melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna website Dinas Sosial Provinsi Lampung menggunakan Metode Webuse.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dengan adanya penelitian ini, adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur website Dinas Sosial Provinsi Lampung untuk mengetahui klasifikasi masalah dan tingkat kepuasan pengguna website menggunakan Framework Pieces dan Metode Webuse;
- b. Menghasilkan model pengukuran menggunakan Framework Pieces dan Metode Webuse sebagai rekomendasi perbaikan pada Website Dinas Sosial.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan penelitian ini, agar dijadikan gambaran mengenai kualitas website, sehingga bisa menjadi referensi dan acuan untuk meningkatkan kualitas website yang lebih baik. Selain itu juga sebagai pembuktian terhadap kualitas website Dinas Sosial Provinsi Lampung sebagai website terbaik di lingkungan OPD Pemerintahan Provinsi Lampung.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan hasil penelitian ini ditulis dalam beberapa bab dan sub bab. Guna membantu pembaca dalam memahami isi laporan hasil penelitian ini maka sistematika penulisannya dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan menjelaskan tentang latar belakang yang terbentuk dari masalah kepuasan pengguna website, penelitian terdahulu, hasil survei pendahuluan, kemudian dijabarkan pada rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, akan menjelaskan tentang definisi analisis, definisi website, definisi *website usability*, penjelasan UEQ Versi 10, penjelasan populasi dan teknik sampling, penjelasan uji validitas dan uji reliabilitas, penjelasan Framework Pieces, penjelasan Metode Webuse, penjelasan

Search Engine Optimization (SEO) serta penjelasan IBM SPSS Statistics version 25.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, berisikan langkah-langkah penelitian yang diawali dengan kerangka pikir penelitian, menentukan rumusan masalah, melakukan survei pendahuluan, tinjauan pustaka, teknik pengumpulan data, menganalisis awal meliputi perancangan kuesioner, menentukan ukuran sampel, uji validitas dan reliabilitas selanjutnya menganalisis menggunakan Framework Pieces dan Metode Webuse diakhiri dengan teknik optimasi menggunakan SEO Tools.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan menjelaskan tentang hasil dan pembahasan yang terkait dengan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini, akan menjelaskan tentang kesimpulan dan rekomendasi sebagai penutup.