

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan mutu pekerja di masa ini sudah dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Keterbukaan informasi publik merupakan aspek penting didalam pelaksanaan demokrasi di Indonesi. Salah satu Perwujudan hal ini dilakukan melalui pemenuhan dari hak-hak setiap orang atas informasi publik, seperti yang sudah tertuang pada UUD Tahun 1945 Pasal 28F. Memperoleh informasi mengenai kinerja pemerintah adalah merupakan salah satu hak yang diperoleh rakyat sebagai wujud tanggung jawab pemerintah kepada rakyat, pemberian informasi kepada publik merupakan salah satu cerminan dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali merupakan salah satu penyelenggara pemerintah yang terdiri dari beberapa bidang meliputi Sekretariat, Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Bidang Pemberdayaan dan Penanganan Fakir Miskin, Bidang Rehabilitasi Sosial, Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Hak Perempuan, Bidang Perlindungan Anak serta Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD). Banyaknya bidang-bidang ini tentu banyak juga program-program yang dilaksanakan untuk masyarakat terutama yang berhubungan dengan penyelenggara kesejahteraan sosial dan perlindungan anak serta perempuan, untuk mensosialisasikan program-program tersebut dan salah satu bentuk keterbukaan informasi publik, saat ini sudah ada media *website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali yang beralamat di <https://dissosp3a.baliprov.go.id/>.

Berdasarkan wawancara dengan Tim Teknologi Informasi (TI) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali diperoleh beberapa data/informasi. Informasi tersebut adalah belum adanya penelitian atau pernyataan tertulis yang menyatakan bahwa *website* yang digunakan belum pernah dilakukan pengujian *usability* sejak tahun 2016. Selain hal tersebut, Tim TI juga menemukan permasalahan dalam penggunaan *website*, terkait antarmuka yaitu, 1) tampilan sistem masih kurang menarik, 2) Tampilan Menu yang tidak konsisten, 3) *Website* yang belum *mobile friendly*. Wawancara juga dilakukan terhadap 5 orang pengguna *website*. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, 3 orang menyatakan bahwa tampilan *website* kurang menarik sehingga perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut. Sedangkan, berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap 55 orang pengguna *website* diperoleh (1) 69% responden menyatakan bahwa *website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali memiliki tampilan yang tidak menarik, (2) sebanyak 67% responden menyatakan bahwa *website* masih kurang baik dalam penempatan dan penulisan menu, (3) 67% responden menyatakan bahwa *website* belum dapat memberikan kenyamanan pada saat penelusuran, dan (4) 95% responden menyatakan bahwa tampilan dan isi konten *website* masih kurang dan perlu dikembangkan. Berdasarkan hasil wawancara dan survei yang dilakukan, perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui lebih dalam berkaitan dengan pengembangan *website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali.

Menurut Strak & Thomas dalam Widoyoko (2018) menyatakan bahwa evaluasi merupakan sebuah proses atau bisa dikatakan sebagai kegiatan pemilahan, penghimpunan, penjabaran serta menyajikan informasi yang bisa dipakai menjadi

acuan dalam pengambilan pertimbangan dan pengambilan tahapan berikutnya. Pada dasarnya sebuah sistem harus terlihat manfaat atau kegunaannya untuk menjawab masalah yang sedang terjadi. Apakah sistem tersebut memang benar-benar sesuai dengan keinginan pengguna dan mudah digunakan oleh pengguna sehingga memunculkan pengalaman pengguna yang berbeda-beda. Dalam hal ini pengalaman pengguna tersebut dapat dilakukan melalui pengujian *usability* atau kegunaan. *Usability* adalah ukuran kualitas pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk atau sistem seperti situs web, aplikasi perangkat lunak, teknologi bergerak, maupun peralatan-peralatan lain yang dioperasikan oleh pengguna (Nielsen, 1993). Dibandingkan dengan metode pengujian lainnya, metode *usability testing* adalah cara terbaik yang bisa digunakan untuk mengetahui secara nyata pengalaman pengguna dengan cara melihat proses yang dilakukan oleh pengguna pada saat mereka mencoba menggunakan *website* atau aplikasi (Babich, 2017)

Berdasarkan paparan yang sudah disampaikan, *usability* sangat penting untuk mengukur sejauh mana tingkat kemudahan responden dalam menggunakan sebuah *website*. Pada evaluasi ini digunakan metode *cognitive walkthrough*, *performance measurement* dan *system usability scale (sus)*, ketiga metode ini digunakan untuk mewakili metode *usability* yaitu: *inspection*, *testing* dan *inquiry*. *Cognitive walkthrough* dan *performance measurement* digunakan untuk mendapatkan hasil data kuantitatif dan kualitatifnya, sedangkan metode *System Usability Scale (SUS)* digunakan untuk mengukur kepuasan penggunaannya.

Cognitive Walkthrough yaitu teknik yang terdiri dari tahapan persiapan dan eksekusi (Raharjo et al., 2016). Tahapan persiapan meliputi menentukan dan

mempelajari sistem yang akan digunakan serta menentukan responden, setelah itu menyusun *task*, sedangkan tahapan eksekusi yaitu proses berjalannya evaluasi dan merekam seluruh kegiatan yang dilakukan. Menurut Lewis, *cognitive walkthrough* adalah salah satu metode evaluasi *usability* yang salah satu atau lebih dari evaluatornya bekerja dengan menggunakan serangkaian skenario tugas serta meminta sejumlah pertanyaan dari perspektif pada pengguna (Bligård & Osvalder, 2013). Pada metode *cognitive walkthrough*, dilaksanakan urutan dengan merujuk pada antarmuka yang diperlukan oleh pengguna untuk memperoleh tujuan-tujuan tertentu. *Cognitive walkthrough* merupakan metode yang berbasis teori, dimana evaluator pada hal ini bertugas melakukan evaluasi pada setiap langkah yang diperlukan guna melaksanakan tugas berbasis skenario, dan mencari masalah *usability* yang akan mengganggu belajar dengan eksplorasi (Hwang & Salvendy, 2010). *Performance Measurement* merupakan teknik kuantitatif dalam menilai kinerja pengguna pada tahap evaluasi. Teknik ini dilakukan dengan memberikan tugas kepada para pengguna untuk melihat tingkat efisiensi dan efektivitas dari sistem yang dievaluasi.

Metode *System Usability Scale (SUS)* adalah metode yang ditemukan pada tahun 1986 oleh John Brooke. Kuesioner *System Usability Scale* bertujuan untuk memberikan gambaran tentang persepsi subjektif dari pengguna terhadap tingkat *usability* sebuah *software* dan dengan kuesioner. Pengguna tidak perlu membutuhkan banyak waktu untuk mengisi kuesioner ini karena kuesioner *System Usability Scale (SUS)* dapat diisi dalam waktu yang singkat. Metode *System Usability Scale (SUS)* memiliki kelebihan untuk memberikan skor tunggal yang berkisar dari nilai 0 hingga 100. Dengan demikian, mudah untuk

mengkomunikasikan hasilnya bahkan di luar kalangan ahli di bidang tersebut. Selain itu, *System Usability Scale* dapat digunakan dengan sampel yang kecil namun mendapatkan hasil yang valid, handal, efektif dan dapat membedakan antara sistem yang dapat digunakan dan tidak dapat digunakan. Berdasarkan kelebihan tersebut, maka metode kuesioner *System Usability Scale* yang akan digunakan dalam mengukur respon kepuasan pengguna pada *website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak. Kuesioner berisi 10 (sepuluh) buah pertanyaan yang sudah diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia.

Pada penelitian ini, tahap pengembangan yang dilakukan adalah menggunakan model pengembangan *incremental*. Penggunaan model *incremental* dapat meminimalisir resiko cacat selama proses pengembangan. Hal ini dikarenakan setiap sistem yang dirilis dilakukan evaluasi secara bertahap (Fanani, 2018). Proses pengembangan Website Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali yang dilaksanakan secara bertahap berdasarkan hasil evaluasi pengguna menjadi dasar dari penggunaan model *incremental* pada penelitian ini.

Berdasarkan paparan, dalam penelitian ini dilakukan evaluasi awal terhadap *website* sebelumnya. Teknik evaluasi *Cognitive Walkthrough*, *Performance Measurement* dan *System Usability Scale (SUS)*” digunakan dalam evaluasi *website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali. Hasil evaluasi yang didapatkan berupa rekomendasi perbaikan digunakan sebagai data analisis awal pada fase pengembangan *website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali selanjutnya dengan mengaplikasikan model pengembangan *incremental*. Hasil dari penelitian ini

diharapkan bisa menjawab kebutuhan pengguna serta memberikan perbaikan guna semakin memaksimalkan Dinas di dalam menyampaikan program-program yang dilaksanakan, serta semakin memaksimalkan pelayanan keterbukaan informasi publik. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi *Usability* dan Pengembangan *Website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali dengan Metode *Cognitive Walkthrough*, *Performance Measurement* dan *System Usability Scale (SUS)*”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang penelitian diatas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. *Website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali saat ini belum pernah dievaluasi dari semenjak dibuat.
2. Pengembangan *Website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali sangat sulit dilakukan karena melalui birokrasi yang panjang.
3. Penempatan dan penulisan menu *website* yang tidak konsisten.
4. Tampilan *website* kurang menarik ketika diakses melalui *handphone*, hal ini disebabkan karena tampilan *website* yang tidak *mobile friendly*.
5. *Website* kurang memberi kenyamanan kepada pengguna saat melakukan penelusuran
6. Tampilan dan isi konten *website* secara umum masih kurang.

1.3 Batasan Masalah

Mengacu pada identifikasi masalah, adapun pembatasan masalah terhadap penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Evaluasi yang dilakukan pada *website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali terbatas pada *usability* (kegunaan).
2. Pengembangan *Website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali terbatas pada konten dan tampilan.
3. Model *incremental* digunakan dalam fase pengembangan *Website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya dapat dirumuskan beberapa permasalahan untuk dicari solusinya sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil pengembangan *website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali menggunakan model *incremental*?
2. Bagaimana hasil evaluasi *usability Website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*?
3. Bagaimana tingkat *efektivitas* dan *efisiensi* hasil pengembangan *Website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali menggunakan metode *Performance Measurement*?

4. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap hasil pengembangan Website Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* ?
5. Bagaimana rekomendasi terhadap hasil pengembangan *Website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengembangkan *website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali menggunakan model *incremental*.
2. Untuk mengetahui tingkat efektivitas dan efisiensi hasil pengembangan *Website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali dengan Metode *Performance Measurement*.
3. Untuk mengetahui saran, masukan hasil evaluasi *Usability* pengembangan *Website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali dengan Metode *Cognitive Walkthrough*.
4. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap hasil pengembangan *Website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali dengan Metode *System Usability Scale (SUS)*.
5. Untuk merumuskan rekomendasi terhadap hasil pengembangan *Website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali.

1.6 Manfaat Penelitian

Melalui Penelitian ini dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoretis

Secara teoritis manfaat penelitian ini untuk memberikan sumbangsih pemikiran-pemikiran bagi pengembang sistem dalam kajian Metode *Cognitive Walkthrough*, *Performance Measurement*, dan *System Usability Scale (SUS)*.

1.6.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pembaca

Memberikan gambaran tentang proses dan hasil evaluasi *usability* yang diterapkan langsung pada kasus nyata.

b. Bagi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali, menyediakan media informasi yang lebih baik untuk peningkatan layanan yang lebih informatif.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi dan pengembangan penelitian selanjutnya.

1.7 Definisi Istilah

Untuk menghindari persepsi yang salah dalam memahami judul tesis yang berjudul *Evaluasi Usability dan Pengembangan Website Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali dengan Metode Cognitive Walkthrough, Performance Measurement dan System Usability Scale (SUS)* yang berimplikasi pada pemahaman terhadap isi tesis ini perlu kiranya peneliti memberikan beberapa definisi sebagai berikut:

1. *Usability* yang dimaksud disini adalah kegunaan dari *Website* Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Provinsi Bali.

2. Metode *Cognitive Walkthrough* merupakan metode inspeksi pada kemudahan desain yang dipelajari melalui penelusuran (Wharton dkk, 1994). Metode ini digunakan untuk mengevaluasi usability dalam antarmuka pengguna. *Cognitive walkthrough* yaitu teknik yang terdiri dari tahapan persiapan dan eksekusi. Tahapan persiapan meliputi mempelajari *website* yang akan diuji, kemudian menentukan siapa saja responden, serta menyusun *task*, sedangkan tahapan eksekusi yaitu proses berjalannya evaluasi dan merekam seluruh kegiatan yang dilakukan (Raharjo et al., 2016).
3. *System Usability Scale (SUS)* merupakan *Questionnaire* yang dapat digunakan untuk mengukur respon kepuasan pengguna pada aplikasi handal untuk mengukur kegunaan. Ini terdiri dari 10 item kuesioner dengan lima pilihan respon untuk responden; dari Sangat setuju hingga Sangat tidak setuju. Awalnya dibuat oleh John Brooke pada tahun 1986.
4. *Performance Measurement* adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh data kuantitatif tentang kinerja peserta tes ketika mereka melakukan tugas selama pengujian *usability*. Data Kuantitatif berguna untuk melakukan pengujian perbandingan waktudalam pengerjaan guna melihat efisiensi dan membandingkan *error* untuk melihat efektifitas (Utami et al., 2020).