

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan Teknologi informasi saat ini sudah sangat pesat dan dibutuhkan oleh semua sektor masyarakat. Selain itu pemanfaatan teknologi informasi ini dapat menunjang kegiatan suatu lembaga atau perorangan yang digunakan untuk menyimpan, mengolah, dan menyajikan data. Teknologi Informasi (TI) pada umumnya. Jelaskan aspek apa pun dari teknologi yang membantu orang menghasilkan, mengubah, menyimpan, mengirimkan, atau membuat informasi tersedia bagi orang-orang (Syafnidawaty, 2020).

Kemajuan TI memberikan dampak yang signifikan terhadap kehidupan manusia. Kemajuan TI memberikan dampak yang sangat banyak salah satunya adalah perkembangan website. Jelaskan aspek apa pun dari teknologi yang membantu orang menghasilkan, mengubah, menyimpan, mengirimkan, atau membuat informasi tersedia bagi orang-orang (Syafnidawaty, 2020).

*Electornic government (e-government)* adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan aksesibilitas pelayanan publik (Sabani, 2020). Inpres No. Organisasi pemerintah mulai menerapkan e-government di tingkat nasional sejak Undang-Undang No. 3 Tahun 2003. Untuk menerapkan e-government seefektif mungkin, organisasi pemerintah menyusun rencana tindak lanjut, melaksanakannya, dan bekerja sama

dengan Menteri Negara Komunikasi dan Informatika. Penggunaan e-government memberikan kesempatan kepada pemerintah untuk meningkatkan tingkat pelayanan. Dengan perkembangan *e-government* memunculkan pengembangan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan pemerintahan. Berdasarkan Peraturan Presiden no 95 Tahun 2018 Terkait SPBE, pemerintah berperan aktif untuk menciptakan pemerintah yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Salah satu penunjang kegiatan pelayanan pemerintah berbasis elektronik yang berlandas pada tujuan peningkatan mutu layanan publik.

Pemerintah Kabupaten Buleleng melalui Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP) mengembangkan sebuah sistem website pemerintah berbasis elektronik yakni si ajaib. Si Ajaib adalah portal pelayanan perizinan online berbasis web yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengajuan perizinan yang terbuka dan inovatif. Sistem perizinan online ini dirancang bagi pemohon yang ingin mengajukan permohonan perizinan secara online. Masyarakat dapat secara mandiri mengajukan izin kapanpun dan dimanapun melalui website Si Ajaib tanpa harus datang secara langsung ke DPMDPTSP.

Dalam penggalian data untuk memperkuat permasalahan yang di dapat saat observasi, dilakukan wawancara yang melibatkan PIC yaitu Bapak I Made Windu Segara Kurniawan, S.Kom., M.Kom. dan pengguna si ajaib sebanyak 4 orang. Adapun hasil wawancara dari PIC, dimana PIC menyampaikan informasi tentang website launching pada bulan agustus tahun 2022, jumlah pengguna sebanyak 874 dan tujuan dari website yaitu peningkatan kualitas pelayanan

public dengan berkolaborasi dengan teknologi. Jenis pengguna pada website ini yaitu pemohon izin, Front Office DPMPTSP, Dinas Teknis, Back Office DPMPTSP, Ahli Muda, Ahli Madya, Kepala Dinas. Kemudian berdasarkan hasil dari wawancara 4 pengguna website si ajaib, terdapat permasalahan yang disampaikan yaitu pada halaman website masih belum sesuai dengan website pada umumnya seperti, terdapat kata yang kurang konsisten, menu yang non-fungsional, dan fitur yang belum tersedia pada website. Fitur yang diharapkan ada pada website oleh pengguna adalah notifikasi, lupa password, ubah profil, dan layanan pengaduan. Dari permasalahan yang diperoleh pihak PIC memberikan izin dan menyarankan untuk menindaklanjuti permasalahan yang ada dengan melakukan evaluasi dari tingkat *usability* terhadap website si ajaib. Hasil keseluruhan wawancara dilampirkan pada lampiran 3.

Menurut Nielsen (2012) *usability* yaitu interaksi pengguna dengan *mobile/website* hingga pengguna dapat menggunakannya dengan efisien dan efektif. *Usability* dapat diukur dengan menggunakan lima aspek yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction*. Jika sistem website memiliki persentase yang baik pada lima aspek maka website dapat dinyatakan memiliki tingkat *usability* yang baik. Kemudian dalam teori Nielsen mendapatkan *update* mengenai aspek uji *usability* dari standar *usability* sebelumnya yaitu ISO 9241-11. Aspek yang ditambahkan yaitu *learnability*, *memorability*, dan *errors*. Penulis menggunakan model Nielsen sebagai pengujian *usability testing* karena memberikan definisi *usability* adalah atribut kualitas yang menggambarkan atau mengukur *usability* antarmuka pengguna.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan diatas. rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana hasil evaluasi *usability* “Si Ajaib” menggunakan metode *usability testing* Jacob Nielsen?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan pada “Si Ajaib” berdasarkan hasil *usability testing* menggunakan *Eight Golden Rules Interface Design* ?

## 1.3 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui tingkat *usability website* Si Ajaib dari aspek pengujian *usability testing* Jacob Nielsen.
2. Merekomendasikan perbaikan pada *website* Si Ajaib berdasarkan hasil *usability testing* yang telah dilakukan.

## 1.4 RUANG LINGKUP PENELITIAN

Ruang lingkup pada penelitian ini yaitu :

1. Evaluasi *usability* yang dilakukan yaitu dengan mengukur beberapa aspek : *learnability, efficiency, memorability, error* dan *satisfaction*.
2. Pengujian kepuasan menggunakan *System Usability Scale (SUS)* tidak perlu dilakukan uji validitas kuesioner kembali, karena *SUS* digunakan pada sampel kecil yang terbukti valid dan konsisten (Brooke, 2013).
3. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah *user* website si-ajaib, jumlah *user* yang digunakan dalam penelitian ini adalah 6 orang masyarakat Buleleng dan 6 pegawai (Dinas Penanaman Modal dan PTSP) yang sudah

pernah menggunakan website Si-Ajaib untuk proses pengajuan atau perizinan di Kabupaten Buleleng.

4. Penelitian ini dibatasi hanya menguji dari aspek pemohon izin (masyarakat) dan pegawai (Dinas Penanaman Modal dan PTSP) pada website si ajaib.
5. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi rancangan desain prototipe website “Si Ajaib” berbasis website yang berupa prototipe.
6. Rancangan prototipe berbasis website tidak membahas antarmuka dengan sistem operasi ios atau windows, dikarenakan antarmuka yang dibangun memiliki kesamaan tata letak.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini memiliki manfaat yang dapat diperoleh seperti :

1. Bagi Peneliti
  - a) Mendapatkan wawasan serta pengalaman yang baru terkait metode maupun teori yang diadopsi.
  - b) Dapat menerapkan wawasan ilmu yang diperoleh pada masa perkuliahan.
2. Bagi Tim Pengembang
  - a) Merekomendasikan antarmuka website “Si Ajaib” berupa protipe.