

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital telah mengubah ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik. Seiring dengan penetrasi internet di Indonesia yang mencapai lebih dari 200 juta pengguna, masyarakat kini menuntut layanan pemerintah yang tidak hanya tersedia secara daring, tetapi juga efisien, transparan, dan mudah diakses setara dengan layanan komersial. Menjawab tuntutan ini, pemerintah Indonesia secara aktif mendorong reformasi birokrasi melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan berorientasi pada pengguna.

Dalam konteks penegakan hukum, Kejaksaan Tinggi Bali memegang peranan vital sebagai gerbang utama keadilan bagi masyarakat di Provinsi Bali. Situs web resminya, yang diluncurkan pada tahun 2018, berfungsi sebagai etalase digital dan kanal krusial untuk layanan publik, seperti pengaduan masyarakat, permintaan informasi perkara, dan konsultasi hukum. Idealnya, situs web ini menjadi jembatan yang memperpendek jarak antara institusi dan masyarakat, serta menjadi wujud nyata dari transparansi dan akuntabilitas. Mengingat tingkat penetrasi internet di Indonesia yang telah mencapai 79,5% pada awal 2024 (APJII, 2024), situs web Kejaksaan Tinggi Bali dapat dijadikan sebagai titik akses pertama masyarakat, khususnya pencari keadilan di lingkungan Bali dalam mencari data penting mengenai penanganan perkara, pelayanan hukum dan lainnya tanpa perlu datang langsung ke kantor.

Namun, terdapat kesenjangan signifikan antara peran ideal situs web tersebut dengan kondisi faktualnya. Sejak diluncurkan, situs web Kejaksaan Tinggi Bali belum pernah melalui proses evaluasi kebergunaan (*usability*) maupun perancangan ulang yang sistematis. Berdasarkan penelitian dari Saputra dkk. (2019), peneliti memerlukan survei awal dengan beberapa pegawai untuk mendapatkan gambaran awal kondisi saat ini serta kondisi ideal yang diharapkan dalam penggunaan situs web.

Kejaksaan Tinggi Bali mempunyai 3 pengguna yaitu masyarakat, pegawai dan admin. Bagi pengguna masyarakat, situs web Kejaksaan Tinggi Bali dapat digunakan untuk mengetahui perkembangan informasi seputar Kejaksaan, membuat laporan pengaduan kepada Kejaksaan, dan meminta bantuan hukum. Bagi pengguna pegawai, situs web Kejaksaan digunakan untuk menginputkan atau mendapatkan data sesuai kebutuhan institusi Kejaksaan, seperti data pegawai, berita, dan membalas permintaan atau pelaporan masyarakat. Bagi pengguna admin, situs web Kejaksaan Tinggi Bali digunakan untuk mengontrol segala fitur yang ditampilkan sehingga masyarakat dan pegawai dapat menggunakan situs web dengan lancar.

Untuk mengetahui respon awal pengguna terhadap situs Kejaksaan Tinggi Bali, peneliti melakukan wawancara awal dengan dua orang pegawai yang berbeda bidang dengan peneliti. Alasan peneliti mengambil responden dari formasi jabatan yang berbeda, yaitu responden dari formasi jabatan Pranata Komputer sebagai responden mahir, karena formasi jabatan tersebut memahami alur ataupun pembuatan sistem informasi, seperti situs web dan sistem.

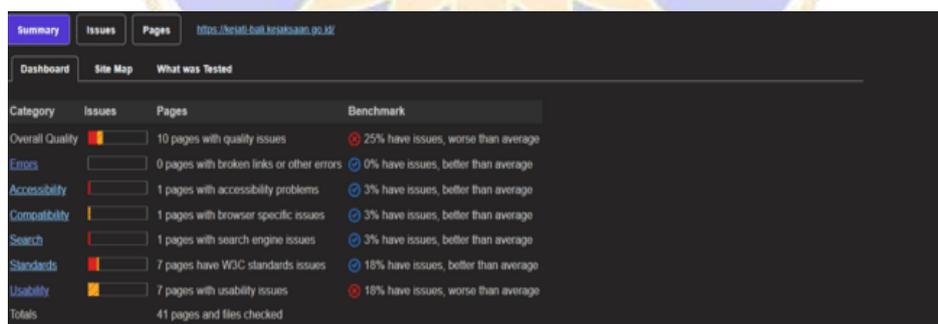
Untuk responden kedua yaitu sebagai responden pemula, peneliti mencari secara acak di luar formasi jabatan Pranata Komputer, karena formasi jabatan tersebut tidak mengetahui sama sekali mengenai cara kerja dari sebuah situs web.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mahir, yaitu Bapak James Ronaldo Siahaan, S.Kom. selaku fungsional Pranata Komputer di Kejaksaan Tinggi Bali, mengatakan bahwa peranan dari situs web Kejaksaan Tinggi Bali sangatlah penting, terutama dalam penerimaan pelaporan atau pengaduan dari masyarakat. Namun kenyataannya ketika pengguna ingin mencari hasil *softcopy* pelaporan dari masyarakat, pengguna masih kurang paham dengan prosesnya. Tata cara panduan penggunaan sistem pengaduan juga tidak didapatkan dan sulit menemukan informasi yang diperlukan melalui sistem pencarian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden pemula, yaitu Bapak Putu Agus Eka Sabana Putra, S.H., M.H., selaku Kepala Seksi Penerangan Hukum mengatakan situs web Kejaksaan Tinggi Bali dapat membantu Kejaksaan dalam menyebarkan informasi seputar Kejaksaan kepada masyarakat. Namun saat penginputan informasi dan foto pemberitaan, beliau tidak memahami cara menggunakan situs web tersebut, sehingga masih meminta bantuan kepada orang lain. Selain itu, penggunaannya masih belum maksimal, karena ditemukan beberapa kendala, diantaranya tampilan sistem yang membingungkan, tata letak simbol dan menu berantakan, serta terdapat *error* pada beberapa fungsional sistem seperti kesulitan melakukan pencarian data dan tidak bisa menginput data KTP.

Berdasarkan wawancara awal dengan pengguna dari berbagai tingkat kemahiran sesuai yang terdapat pada Lampiran 1, terdapat 5 keluhan yang dirasakan oleh pengguna sejauh ini. Sebagai media pengaduan publik dan pelayanan hukum, situs web Kejaksaan Tinggi Bali saat ini mengindikasikan adanya keluhan spesifik terkait alur yang membingungkan saat melakukan pengaduan, kesulitan dalam proses penginputan data, dan ketidakjelasan pada beberapa fitur layanan, sehingga pengguna tidak mendapatkan kemudahan, kesesuaian, dan kepercayaan dalam menikmati pelayanan publik yang diberikan oleh Kejaksaan Tinggi Bali.

Menurut Agustina (2025), tiga variabel permasalahan kualitas layanan publik digital yaitu kesesuaian dan keandalan sistem (x1), kemudahan penggunaan (x2), dan kepercayaan pengguna (x3), dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan sebesar 72,7%. Kedua temuan awal ini diperkuat oleh hasil pengujian sederhana peneliti menggunakan alat otomatis *SortSite*. Hasil pengujian dengan alat *SortSite* digambarkan seperti Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1.1 Situs Web *Testing Tool* menggunakan Alat Otomatis *SortSite*

Dengan menggunakan alat otomatis *SortSite*, halaman situs web Kejaksaan Tinggi Bali diketahui memiliki permasalahan pada kategori standar dan

kebergunaan. Terdapat 7 halaman yang tidak sesuai dengan standar halaman yang memiliki kebergunaan yang baik.

Mengingat masalah yang ditemukan mencakup alur tugas, persepsi pengguna, dan kepatuhan terhadap standar desain, maka diperlukan pendekatan evaluasi yang komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini menerapkan triangulasi tiga metode evaluasi untuk mendapatkan diagnosis yang akurat dan holistik. Metode *Cognitive Walkthrough* dipilih untuk secara spesifik mengukur kinerja pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas krusial. Metode ini dapat mengidentifikasi titik-titik kegagalan dalam alur interaksi pada pelayanan publik.

Selanjutnya, metode *Heuristic Evaluation* diterapkan untuk mendapatkan analisis ahli yang objektif terhadap antarmuka situs web berdasarkan prinsip-prinsip kebergunaan yang telah mapan. Metode ini efisien dalam mengidentifikasi pelanggaran desain yang mungkin tidak disadari oleh pengguna pemula, seperti konsistensi yang buruk atau kurangnya umpan balik sistem.

Terakhir, metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) digunakan untuk mengukur persepsi dan kepuasan pengguna secara kuantitatif. Jika dua metode sebelumnya mencari kesalahan dalam penggunaan situs web, UEQ menjawab kebutuhan pengguna berdasarkan aspek fungsional dan emosional pengguna dalam menggunakan situs web tersebut, mencakup aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.

Kombinasi ketiga metode ini, seperti yang disarankan oleh Zapriant dkk. (2019), memungkinkan penemuan masalah kebergunaan yang komprehensif meskipun dalam waktu yang terbatas.

Data dari ketiga evaluasi tersebut akan menjadi dasar untuk merancang prototipe fidelitas tinggi yang solutif, yang kemudian akan divalidasi kembali menggunakan UEQ untuk mengukur keberhasilan intervensi desain secara objektif.

Analisis desain akhir hanya dinilai dari kepuasan pengguna menggunakan *user experience questionnaire* karena jumlah sampel yang sedikit, mudah dalam mengukur tingkat kebergunaan di tengah waktu yang terbatas karena harus meneliti perbandingan antara desain awal dengan desain akhir yang sudah disempurnakan berdasarkan rekomendasi 3 metode evaluasi, dan melalui penilaian *global aspect usability* secara objektif oleh pengguna akhir sebagai instrumen pengujian.

Sehubungan dengan penerapan metode *User Experience Questionnaire*, Bagus dkk. (2024) mengkaji penerapan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Design Thinking* dengan melibatkan pengguna dalam menghitung kepuasan dan kemudahan dalam perancangan *User Interface* E-Learning. Rancangan desain e-learning yang diukur menggunakan UEQ mendapatkan nilai rata-rata pada skala daya tarik dengan nilai 1,93, kejelasan dengan nilai 1,70, efisiensi dengan nilai 1,79, ketepatan dengan nilai 1,57, stimulasi dengan nilai 1,78, dan kebaruan dengan nilai 1,34. Dalam kategori *benchmark*, skala daya tarik dan stimulasi masuk ke dalam kategori *Good*, Skala efisiensi, ketepatan, dan kebaruan masuk ke dalam kategori *Good*, sedangkan skala kejelasan tetap berada pada kategori *Above Average*.

Berdasarkan uraian di atas, dalam penelitian ini digunakan penilaian tingkat keberhasilan dan efisiensi penggunaan dari keluhan pengguna melalui metode *cognitive walktrough*, kemudian mewawancarai narasumber ahli dengan menggunakan metode *heuristic evaluation*, serta menganalisis kebutuhan pengguna dan tujuan produk dari hasil survei awal, yang nantinya analisis tersebut dikembangkan menjadi *prototype*. Terakhir, hasil evaluasi terhadap desain akhir situs web terbatas pada pengukuran kepuasan pengguna menggunakan *User Experience Questionnaire*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disusun, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah penelitian, yaitu.

1. Terdapat masalah kebergunaan pada situs web Kejaksaan Tinggi Bali, terutama pada beberapa halaman yang tidak memiliki standar kebergunaan yang baik.
2. Terdapat keluhan dari pengguna karena tidak nyaman dalam memanfaatkan fitur pelayanan publik.
3. Belum ada informasi mengenai hasil evaluasi situs web Kejaksaan Tinggi Bali, sehingga pembaruan desain belum pernah dilakukan.

1.3 Batasan Penelitian

Terdapat batasan masalah yang dilakukan oleh peneliti, namun tetap mengharapkan adanya penelitian yang lebih terarah. Berikut merupakan batasan penelitian ini:

1. Penelitian ini mengevaluasi sebagian fitur umum atau layanan yang digunakan oleh pengguna umum maupun pegawai Kejaksaan Tinggi Bali dan berfokus pada pengujian berdasarkan pengalaman pengguna menggunakan peramban pada layar ponsel pintar maupun layar komputer jinjing. Untuk rekomendasi perbaikan diberikan dalam ukuran layar komputer jinjing.
2. Evaluasi pada *user interface* menggunakan metode *heuristic evaluation* dengan 3 partisipan yang sudah berpengalaman di bidang pengembangan software.
3. Evaluasi pada *User Experience* meliputi tiga komponen, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Kriteria efektivitas dan efisiensi menggunakan metode *cognitive walkthrough*, sedangkan kriteria kepuasan pengguna menggunakan metode *user experience questionnaire*. Jumlah partisipan pada *cognitive walkthrough* berjumlah 10 orang dan partisipan pada *user experience questionnaire* berjumlah 23 orang.
4. Evaluasi kepuasan pengguna dilakukan melalui perbandingan antara desain awal dan desain akhir, sehingga partisipan yang ditentukan melalui *purposive sampling* akan mengikuti penelitian mulai dari desain awal hingga menghasilkan desain akhir.
5. Metode pengembangan desain antarmuka pengguna yang digunakan adalah *five planes*, yang terdiri dari tahap *strategy plane*, *scope plane*, *structure plane*, *skeleton plane*, dan *surface plane*.
6. Rekomendasi perbaikan antarmuka pengguna dikembangkan sampai tahap *high-fidelity design* dengan aplikasi Figma.

7. Skenario tugas yang dijalankan sebanyak 10 buah untuk masyarakat umum maupun pegawai dari instansi Kejaksaan Tinggi Bali. Selain tugas-tugas tersebut, penelitian tidak akan mengevaluasi fitur atau tugas lainnya.
8. Evaluasi terbatas pada tahap pengujian dari pengembangan desain antarmuka, tidak sampai pada tahap perawatan (*maintenance*).
9. Pengumpulan data dilakukan secara daring maupun bertemu secara langsung dengan partisipan. Kuesioner disebarakan secara langsung atau melalui pengisian dokumen yang bisa dibuka menggunakan Microsoft Word. Selanjutnya untuk melakukan perekaman saat partisipan melakukan pengujian kebergunaan, digunakan fitur rekam layar pada ponsel pintar atau layar komputer jinjing tersebut, baik dengan format horizontal ataupun vertikal.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah, berikut merupakan rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana hasil evaluasi situs web dengan menggunakan metode *cognitive walkthrough*, *heuristic evaluation*, dan *user experience questionnaire*?
2. Bagaimana rekomendasi rancang bangun antarmuka situs web Kejaksaan Tinggi Bali yang lebih menarik dan ramah pengguna dengan tingkat *prototype high-fidelity*?
3. Bagaimana karakteristik situs web Kejaksaan Tinggi Bali yang sudah direvisi sesuai dengan hasil evaluasi?
4. Bagaimana hasil uji *user experience questionnaire* situs web Kejaksaan Tinggi Bali yang sudah direvisi?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut.

1. Merumuskan hasil evaluasi situs web Kejaksaan Tinggi Bali dengan melalui metode *cognitive walkthrough*, *heuristic evaluation*, dan *user experience questionnaire*.
2. Merumuskan rekomendasi rancang bangun antarmuka situs web Kejaksaan Tinggi Bali yang lebih menarik dan ramah pengguna dengan tingkat *prototype high-fidelity*.
3. Merumuskan karakteristik dari situs web Kejaksaan Tinggi Bali setelah direvisi sesuai dengan hasil evaluasi.
4. Merumuskan hasil uji *user experience questionnaire* situs web Kejaksaan Tinggi Bali yang sudah direvisi.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoretis

Sebagai pengembangan model baru dalam metode *cognitive walkthrough*, *heuristic evaluation*, dan *user experience questionnaire*, dengan pemecahan permasalahan yang dihadapi dalam kehidupan saat ini dan yang akan datang.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi

Sebagai referensi untuk mengetahui seberapa besar nilai kepuasan dan masalah yang ada pada situs web yang dikelola agar kedepannya dikembangkan ke tahap yang lebih baik.

2. Bagi Pengguna Situs Web

Sebagai pedoman dalam memberikan kemudahan penggunaan serta peningkatan efisiensi waktu dalam menggunakan situs web.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai *cognitive walkthrough*, *heuristic evaluation* dan *user experience questionnaire*, dengan pemecahan permasalahan yang dihadapi dalam kehidupan saat ini dan yang akan datang.

