

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi sudah berkembang dengan sangat pesat, penggunaan teknologi informasi saat ini lebih banyak dilakukan dengan menggunakan komputer supaya lebih mempermudah dan juga membantu menyelesaikan pekerjaan dengan kecanggihan teknologi sudah menjadi bagian penting dalam berbagai aspek kegiatan manusia. Salah satu contoh dari perkembangan teknologi adalah *website*. Penggunaan *website* sebagai media untuk menyebarkan informasi kini telah melebar ke pemerintahan atau biasa disebut *e – government*.

*Website* merupakan salah satu dari perkembangan teknologi saat ini yang memungkinkan pengguna agar mendapatkan informasi di suatu halaman situs seperti berbentuk teks, gambar dan video yang dirangkum dalam suatu *domain* atau *subdomain*, dan bisa diakses menggunakan *software* berupa *browser* yang terinstall pada komputer atau *handphone* yang terhubung dalam jaringan dengan protokol *hyper text*.

Berdasarkan Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir tahun 2016, Dinas Komunikasi dan Informatika yang dulunya merupakan gabungan dengan Dinas Perhubungan sekarang di pecahkan dan menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika yang beralamat di Jalan Letjen Yusuf Singedekane No. 01 Kayuagung. Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Ogan Komering Ilir (OKI) adalah perangkat daerah yang merupakan Unsur Pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Dinas Komunikasi dan Informatika Ogan Komering Ilir merupakan instansi pemerintahan yang bertanggung jawab dalam hal penyebaran informasi, pemrosesan, pengarsipan serta sebagai pengelolaan portal *website* resmi pemerintahan kabupaten Ogan Komering Ilir. Pemerintah kabupaten OKI

sudah mempunyai situs *website* sejak tahun 2005 dengan jumlah pengunjung atau hits pada desember 2019 yaitu berjumlah 98 hits/pengunjung. Alamat *website* resmi pemkab OKI yaitu [www.kaboki.go.id](http://www.kaboki.go.id) yang bertujuan untuk mengenalkan Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) secara umum, dan juga sebagai media penyebar informasi yang bisa diakses dimanapun dan kapanpun oleh pengguna. *Website* tersebut dikelola oleh *admin* dari DISKOMINFO Ogan Komering ilir (OKI). *Website* resmi pemkab OKI mempunyai beberapa menu seperti menu beranda, pemerintahan, kabar oki, jdih, dan layanan umum.

Aktivitas yang biasa dilakukan dalam pengelolaan *website* ini yaitu melakukan penginputan seperti pada menu dan juga berita atau kabar oki yang biasanya dilakukan pada bagian layanan *e-govermnet*, dalam melakukan penginputan biasanya informasi yang akan diinput diterima dari staff *goverment* dalam bentuk *softcopy*, akan tetapi pada saat bidang layanan *e-government* yaitu bagian tata kelola *e-government* selesai melakukan penginputan informasi pada *website* sering terjadi informasi yang sudah diinputkan oleh seksi tata kelola *e-government* tidak bisa ditampilkan di halaman *website* sehingga saat pengguna mengklik menu tersebut pada *website* resmi pemkab oki terjadi kesalahan yaitu menu tersebut tidak bisa di klik dan terkadang juga saat bisa diklik tetapi kembali lagi ke menu utama atau menu beranda, sehingga dalam hal ini tentunya bisa mengganggu kenyamanan pengguna untuk terus mengakses *website* tersebut dan juga dalam penggunaanya mulai dari 2005 sampai sekarang *website* tersebut belum dilakukan evaluasi untuk mengetahui apakah *website* tersebut berguna (*usable*).

Berdasarkan kendala tersebut maka dari itu perlunya dilakukan evaluasi untuk mengetahui apakah *website* memang susah di pahami atau digunakan dan dengan harapan bisa memberikan hasil pengujian pada *website* pemkab OKI dengan baik. Pada pengukuran *website* ini bisa diukur dengan menggunakan metode *usability testing*.

*Usability* mengacu kepada bagaimana pengguna supaya bisa paham dan juga mengerti bagaimana cara menggunakan produk tersebut agar

didapatkan tujuannya dan seberapa puaskah pengguna dalam menggunakan produk tersebut. Terdapat 5 komponen dalam mengukur *usability testing* berdasarkan atribut-attribut berikut ini : (1) *Learnability* (mudah dipelajari), (2) *efficiency* (efisien), (3) *memoriability* (mudah diingat), (4) *errors* (tingkat kesalahan), (5) *satisfaction* (kepuasan). (Angraini & Nopia, 2018).

Dengan menggunakan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh 3 tingkatan responden yaitu responden sebagai pengguna aktif, responden sebagai pengguna trampil dan responden sebagai pengguna awam, dengan tujuan akhir dari penelitian ini adalah agar bisa memberikan masukan untuk pengembangan *website* tersebut supaya bisa lebih baik lagi.

Berdasarkan uraian - uraian diatas maka penulis melakukan penelitian skripsi dengan judul "**Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Pada PemKab OKI Menggunakan *Usability Testing***".

## **1.2. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana cara bagaimana mengukur kualitas *website* PemKab OKI dan mengetahui hasil pengukuran ?

## **1.3. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Agar permasalahan ini tidak meluas dan terarah, maka dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yaitu berfokus pada pengukuran *website* pada lingkungan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden awam, terampil, dan aktif.

## **1.4. Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan yaitu untuk mengukur kualitas *wesbite* PemKab OKI agar bisa memberikan masukan dalam hal mengembangkan *website* tersebut.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi DISKOMINFO, sebagai masukan atau saran kepada pihak PemKab OKI khususnya DISKOMINFO OKI dalam memberikan layanan informasi yang efektif dan efisien bagi pengguna untuk saat ini dan masa yang akan datang.
2. Bagi Penulis, dengan adanya penelitian ini sebagai sebuah eksplorasi teori yang sudah didapat saat menempuh kuliah di universitas bina darma Palembang.
3. Bagi Universitas Bina Darma Palembang, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan metode *usability testing* atau penelitian yang sejenisnya.

## **1.5. Metodologi penelitian**

### **1.5.1. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan penulis adalah metode survei evaluasi. Menurut fathoni, metode survei evaluasi adalah survei untuk mengevaluasi pelaksanaan suatu program.

### **1.5.2. Metode Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data untuk penelitian ini penulis menggunakan beberapa cara, yaitu:

1. Metode Observasi  
Observasi dilakukan pada kantor DISKOMINFO kabupaten Ogan Komering Ilir dengan mengamati penggunaan website PemKab OKI .
2. Metode Wawancara  
Metode wawancara dilakukan dengan tanya jawab langsung dengan *admin* dan pegawai umum atau pengguna untuk mendapatkan gambaran secara umum terkait instansi dan masalah yang berhubungan dengan penelitian.

3. Metode Kuisisioner

Pada metode ini kegiatan yang dilakukan adalah membuat beberapa pertanyaan atau pernyataan untuk melakukan uji ketergunaan (*usability testing*) agar mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan tingkat kemudahan penggunaan *website* pemerintahan kabupaten Ogan Komering Ilir.

4. Metode Studi Pustaka

Metode studi pustaka ini yaitu mempelajari, mencari dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian seperti dari buku dan internet yang berkaitan tentang pengukuran kualitas layanan *website* pada Pemkab OKI.

### 1.6. Metode *Usability Testing*

Dalam (Devi Ratna Sari, 2017) dituliskan bahwa Buur dan Sung mengemukakan terdapat langkah-langkah dalam melakukan uji ketergunaan. Langkah – langkah yang dikemukakan yaitu :

1. *Planning A Usability Test*

Dalam melakukan uji ketergunaan langkah pertama adalah membuat rencana seperti penentuan objek yang akan di jadikan tempat penelitian yaitu, di DISKOMINFO OKI dengan website resmi dari Pemerintah Kabupaten atau Daerah Ogan Komering Ilir yang akan di uji ketergunaan tersebut.

2. *Selecting a Reprentive sample and recruiting participans*

Langkah yang ke dua yaitu menentukan responden untuk mengisi kuesioner dengan berdasarkan tingkatan pengguna yaitu pengguna aktif, terampil, dan awam.

3. *Preparing the test materials and actual test environment*

Langkah selanjutnya adalah mempersiapkan kuesioner yang akan diisi oleh responden serta penjelasan bahwa dalam penelitian ini yang diuji adalah objek penelitian bukan responden tersebut dan penjelasan mengenai bagaimana cara mengisi kuesioner tersebut.

4. *Conduction the usability test*

Dalam langkah berikutnya yaitu memberikan tugas – tugas dalam lembar kuesioner yang akan dijawab oleh responden.

5. *Debriefing the participant*

Maksud dari langkah selanjutnya adalah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini mengisi kuesioner atau memberikan jawaban yang sesuai dengan yang di rasakan oleh responden dalam menggunakan sistem atau website tersebut.

6. *analyzing the data of the usability test*

Langkah selanjutnya adalah melakukan analisa jawaban yang sudah diisi oleh responden dalam kuesioner uji ketergunaan terhadap website resmi PemKab OKI.

7. *Reporting the result and making recommendations to improve the design and effectiveness of the product.*

Langkah terakhir adalah membuat laporan dari hasil analisa jawaban responden agar bisa mendapatkan informasi mengenai kelebihan dan kekurangan website agar bisa memberikan masukan untuk pengembangan website agar lebih baik lagi.

## **1.7. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini yang dibahas peneliti yaitu tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan tentang tinjauan umum lokasi penelitian yaitu di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir, dan tinjauan pustaka yang mencakup materi-materi pendukung dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan judul penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis akan membahas tentang metode penelitian, teknik pengolahan data yang, dan variabel yang digunakan untuk mencapai tujuan dari penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang hasil dan pembahasan dari pengukuran kualitas layanan website pada Pemkab Oki menggunakan usability testing.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, serta saran-saran dari masalah yang dihadapi untuk pengembangan website agar lebih baik lagi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**