

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi saat ini sudah banyak digunakan di bidang pemerintahan, adanya permintaan sistem pelayanan untuk lebih transparan dan akuntabel telah mendorong untuk memanfaatkan teknologi internet sebagai salah satu media yang sedang berkembang pesat saat ini. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mudah, cepat, dan gratis, yang dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat (Lestari et al., 2019). Penerapan *e-government* merupakan proses memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Pentingnya *e-government* salah satunya untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Admin & Marsuki Ali, 2020).

Contoh implementasi *e-government* di Indonesia adalah melalui pembuatan website pemerintahan. Pembuatan situs web di Indonesia merupakan tindakan yang diterapkan sesuai dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Instruksi ini menyarankan penggunaan teknologi informasi, termasuk internet, untuk membantu aktivitas baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah dalam mendorong terwujudnya *e-government* di Indonesia (Sukatmi & Afriyanto, 2019). Salah satu bidang pemerintahan yang memanfaatkan *E-government* ialah kecamatan Sungai Pinang. Website <https://akumandiri.oganilirkab.go.id/statistik> adalah *e-government* pelayanan publik berbasis website yang dibuat oleh Pemerintah Kecamatan Sungai Pinang dengan harapan dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Melalui website ini, masyarakat dapat mengakses informasi mengenai program-program pemerintah, seperti informasi mengenai kegiatan pemerintah, dan informasi mengenai kebijakan pemerintah. Dalam hal ini, kecamatan sungai pinang dapat dikatakan sebagai salah satu daerah yang menerapkan konsep

*smart city* dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada website telah ditemukan kendala dalam website. Berdasarkan observasi yang dilakukan tersebut peneliti melakukan evaluasi menggunakan metode *usability testing* pada website Sungai Pinang dengan harapan dapat menemukan penilaian lebih lanjut terhadap website serta dapat menemukan kebutuhan apa saja yang belum ada pada website sehingga dapat dilakukan perbaikan pada tahapan selanjutnya. Untuk memastikan bahwa sebuah situs web memenuhi kepuasan pengguna, penting untuk melakukan pengukuran dan evaluasi yang sistematis. Salah satu metode yang bisa digunakan adalah Usability Testing (Pitri & Abdillah). *Usability testing* ialah metode dalam mengevaluasi kegunaan (*usability*) yang melibatkan pengamatan terhadap pengguna suatu desain, diikuti oleh pengumpulan dan analisis data yang diperoleh (Yuliyana et al., 2019).

Menurut Jacob Nielsen *usability testing* dapat dilakukan berdasarkan lima komponen, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. *Learnability* merupakan kemampuan suatu produk atau sistem untuk dipelajari dan digunakan dengan mudah oleh pengguna baru, *Efficiency* (efisiensi) adalah ukuran seberapa cepat dan efisien pengguna dapat menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan mereka menggunakan suatu produk atau sistem, *Memorability* (kecenderungan untuk diingat) adalah kemampuan pengguna untuk mengingat cara menggunakan suatu produk atau sistem setelah penggunaan awal, *Errors* (kesalahan) adalah tindakan atau hasil yang tidak diinginkan yang terjadi saat pengguna menggunakan suatu produk atau sistem, *Satisfaction* (kepuasan) adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu produk atau sistem (Devi et al., 2023).

Alasan *usability testing* menjadi pilihan metode penelitian karena memungkinkan peneliti untuk berinteraksi langsung dengan pengguna dan mendapatkan umpan balik tentang kekurangan desain dan masalah lainnya yang lebih akurat. Dari permasalahan diatas peneliti membuat judul "*Analisis Website E-Government Kecamatan Menggunakan Metode Usability*" dengan harapan dapat membantu untuk menyelesaikan permasalahan pengguna.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah yang didapat ialah “Bagaimana menganalisis *website* Kecamatan Sungai Pinang menggunakan metode *Usability Testing*?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk melakukan analisis website *E-government* kecamatan Sungai Pinang menggunakan metode *usability testing*.

## 1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada analisis website <https://akumandiri.oganilirkab.go.id/statistik> pada pelayanan publik kartu keluarga dan KTP menggunakan metode *usability testing*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya analisis website kecamatan sungai pinang yaitu:

1. Analisis menggunakan metode *usability testing* membantu peneliti memahami kebutuhan dan preferensi pengguna dalam menggunakan website
2. Penggunaan metode *usability testing* dalam menganalisis website dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna website
3. Memberikan informasi dengan cepat dan tepat pada masyarakat kecamatan sungai pinang.
4. Memudahkan pengguna dalam mengingat proses penggunaan sistem e- government.
5. Mengatasi terjadinya Error saat digunakan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas mengenai laporan penelitian ini, maka peneliti akan mencantumkan materi-materi yang tertera pada laporan penelitian ini dan dikelompokkan menjadi sub bab dengan sistematik penyampaian sebagai berikut:

### Bab I       Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

### Bab II      Tinjauan Pustaka

Bab ini terdapat penjelasan mengenai tinjauan umum dan penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi penelitian

### Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini membahas tentang waktu dan tempat penelitian, alat dan bahan yang digunakan, metode pengumpulan data, studi literature dan tahapan penelitian yang digunakan

### Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini membahas tentang hasil dan pembahasan berdasarkan tahapan penelitian seperti penjelasan mengenai *emphatize, define, ideate, prototype* dan *testing*

### Bab V       Penutup

Bab ini merupakan kesimpulan dari penelitian dan saran untuk ketahap selanjutnya

Universitas Bina  
Dharma

