

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan Kota Prabumulih berperan aktif dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat demi mewujudkan pemerintahan yang baik sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pemerintah Kota Prabumulih telah menindak lanjuti Undang-Undang tersebut dengan membentuk lembaga atau instansi yang mengakomodir pelayanan perizinan terutama dibidang perizinan yakni dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) sampai dengan pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih (DPMPTSP). Salah satu inovasi dari pemerintah adalah meluncurkan sistem perizinan yang terintegrasi secara elektronik yang dimana DPMPTS Kota Prabumulih ini adalah salah satu instansi yang melayani perbantuan proses Penerbitan perizinan berusaha melalui OSS. *Online Single Submission* (OSS) merupakan sistem terbaru yang dikeluarkan pemerintah untuk mempermudah para pelaku usaha mendirikan usahanya. Online Single Submission ini bisa di akses sendiri kapanpun dan dimanapun oleh seluruh pelaku usaha tanpa harus mendatangi kantornya.

Website Online Single Submission ini terdiri dari 4 tingkatan risiko, yang pertama risiko rendah, risiko menengah rendah, risiko menengah tinggi, dan risiko tinggi. Untuk pelaku usaha risiko rendah, pelaku usaha bisa langsung mendaftarkan dan menerbitkan nomor induk berusahnya sendiri kemudian untuk pelaku usaha risiko menengah rendah, pelaku usaha bisa langsung mendaftarkan dan menerbitkan nomor induk berusaha serta mendapatkan sertifikat standar sedangkan untuk pelaku usaha risiko menengah tinggi dan risiko tinggi, pelaku usaha bisa mendaftarkan dan menerbitkan nomor induk berusaha tetapi harus pemenuhan persyaratan terlebih dahulu ke kantor DPMPTSP sesuai kebijakannya. Namun yang saat ini terjadi pelaku usaha masih mengalami kesulitan dalam penggunaannya, susah mengingat alur navigasinya, dan tidak mengerti dalam penggunaannya sehingga pelaku usaha terutama yang pelaku usaha risiko rendah masih mendatangi kantor DPMPTS meminta bantuan untuk mendaftarkan dan menerbitkan nomor induk berusahnya. Jadi dengan adanya masalah ini perlu dilakukan pengevaluasian untuk mengukur kualitas perangkat lunak.

Salah satu cara untuk mengukur kualitas perangkat lunak adalah dengan menggunakan ISO/IEC 9126, yang merupakan standar internasional dalam pengukuran dan pengevaluasian yang di terbitkan oleh Organisasi Internasional untuk Standarisai (International Organization For Standardization) atau di singkat ISO, yang merupakan model kualitas yang paling lengkap dan memiliki analisa yang lebih baik di banding model kualitas yang lainnya. Ada enam karakteristik ISO/IEC 9126 yaitu

functionality, reliability, usability, efficiency, maintainability dan portability (Ajisaputro, BAjisaputro 2022).

Untuk penelitian ini hanya memfokuskan pada karakteristik usability pada model ISO/IEC 9126 memiliki 4 subkarakteristik didalamnya yaitu *Understandability*, *Learnability*, *Operability*, dan *Attractiveness* yang merupakan salah satu aspek yang sangat penting bagi pengguna saat menggunakan sebuah perangkat lunak, dan untuk mengevaluasi seberapa baik sebuah perangkat lunak dapat digunakan oleh pengguna dalam hal memenuhi kebutuhan mereka. Sebuah produk dikatakan gagal apabila tidak mudah di gunakan atau membingungkan para pengguna, maka dari itu hasil dari evaluasi penelitian ini nantinya bisa digunakan untuk perkembangan Website OSS kedepannya lagi.

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert untuk menilai opini, penilaian atau sikap. Semakin tinggi hasil penilaian kategori dan subkategori yang di nilai dari suatu perangkat lunak maka perangkat lunak tersebut memiliki kualitas yang tinggi (Tohirin et al. 2019).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mencoba membahas hal tersebut dalam sebuah laporan penelitian yang berjudul "Evaluasi Kualitas Website Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Kota Prabumulih Menggunakan Model ISO/IEC 9126".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang di ambil adalah "Bagaimana Mengevaluasi Kualitas *Website OSS* di DPMPTSP Kota Prabumulih menggunakan karakteristik kualitas *usability* berdasarkan ISO/IEC 9126".

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan di lakukan yaitu :

- a. Mengevaluasi kualitas website dalam meningkatkan kepuasan pengguna.
- b. Menghasilkan rekomendasi atau saran dari pengguna berdasarkan hasil evaluasi yang nantinya bisa digunakan untuk memperbaiki dalam pengembangan kualitas website melalui pengujian usability berdasarkan model ISO/IEC 9126.

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup pada penelitian ini hanya sebatas mengukur kualitas Website OSS yang berfokus pada perspektif karakteristik kualitas usability berdasarkan model ISO/IEC 9126 yang didalamnya mencakup sub-karakteristik kualitas yaitu *Understandability*, *Learnability*, *Operability*, dan *attractiveness*. Instrumen yang dilakukan untuk mengevaluasi pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner oleh pengguna Website OSS dari populasi pengguna di wilayah Kota Prabumulih.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

- a. Membantu dalam perbaikan *Website Online Single Submission* agar lebih baik lagi kedepannya.
- b. Menjamin kualitas perangkat lunak dalam hal pengalaman pengguna sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.

