

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini, perkembangan dari kehidupan manusia tidak dapat dipungkiri disebabkan karna adanya perkembangan dari teknologi. Hal ini tentu saja membuat manusia menjadi tidak dapat dipisahkan oleh teknologi. Bukti dari hal tersebut adalah penggunaan dari internet, yang semakin meningkat setiap saat. Menurut hasil perhitungan yang telah dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia telah mencapai 215,63 juta dan naik sebesar 2,67% dibandingkan periode sebelumnya (Yati, 2023). Dari hasil tersebut, dapat dikatakan penggunaan internet di Indonesia sudah dapat dirasakan di seluruh bidang yang ada di kehidupan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong kemajuan di semua bidang kehidupan (Wirasaputra et al., 2022).

Salah satu bidang yang mengalami perkembangan signifikan berkat teknologi dan pengetahuan adalah bidang sosial yang telah berkembang dengan adanya penerapan teknologi. Penggunaa teknologi di bidang sosial tersebut bertujuan agar dapat memudahkan aktivitas dari manusia itu sendiri. Salah satu bukti bahwa penggunaan teknologi dalam bidang sosial adalah dengan adanya berbagai macam perubahan dalam hidup manusia seperti cara berpakaian, gaya hidup, gaya bahasa, dan cara berkomunikasi. Sejak adanya penggunaan teknologi, yang pada awalnya manusia berkomunikasi menggunakan surat berubah menjadi menggunakan media sosial dan *e-mail*. Selain itu, dengan adanya perubahan ini, pemerintah Indonesia harus menyesuaikan dengan keadaan masyarakatnya agar sesuai dengan kebutuhan. Salah satu bentuk penyesuaian tersebut adalah dengan adanya Inpres Nomor 3 Tahun 2003.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 merupakan sebuah instruksi yang dikeluarkan oleh presiden yang berisi amanat untuk setiap lembaga negara untuk dapat membangun sebuah *website* sebagai bagian upaya mengembangkan *E-*

Government. Tujuannya adalah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar dapat lebih efisien dan efektif dengan menggunakan teknologi elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan (Wiratmo et al., 2017). Sebagai respons terhadap kebijakan tersebut, berbagai instansi pemerintah mulai banyak mengembangkan dan merancang sistem informasi untuk dapat meningkatkan layanan mereka. Salah satu instansi yang telah mengembangkan sistem informasi adalah Dinas Sosial yang berada langsung dibawah Kementerian Sosial.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 110 tahun 2021, Presiden memberikan wewenang kepada Kementerian Sosial untuk dapat menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sosial untuk membantu Presiden dalam menjalankan pemerintahan negara. Pada Peraturan Menteri Sosial, Dinas Sosial daerah provinsi dan kabupaten/kota memiliki kewenangan dan tugas pembantuan dibawah tanggung jawab Kementerian Sosial di daerah secara efisien dan efektif. Dinas Sosial adalah instansi pemerintah yang bertugas untuk dapat meningkatkan kualitas kesejahteraan sosial bagi individu, kelompok, dan masyarakat. Pada daerah Purwakarta tentu saja terdapat Dinas Sosial, yang menjadi satu bagian dengan bidang Pemberdayaan Perempuan dan Pelindungan Anak yang biasa dikenal dengan P3A sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta.

Sebagai instansi pemerintah, P3A mempunyai banyak tugas dan kewajiban, salah satunya adalah tugas untuk dapat memberikan informasi kepada masyarakat Purwakarta secara cepat dan efisien. Selain hal itu, pada zaman dimana segala sesuatunya menggunakan teknologi seperti saat ini, P3A juga memerlukan sebuah platform yang dapat mempermudah masyarakat yang ingin memberikan sebuah laporan terkait dengan kebutuhan atau keperluannya di bidang kesejahteraan sosial, pemberdayaan Perempuan, dan perlindungan anak. Solusi untuk dapat memberikan informasi secara menyeluruh kepada masyarakat dan sebuah platform yang dapat mempermudah proses penghubungan antara masyarakat dan P3A salah satunya adalah dengan menggunakan sebuah *website*.

Untuk Dinas Sosial di Purwakarta sendiri sudah memiliki *website* yang dapat digunakan oleh masyarakat Purwakarta untuk melakukan pelaporan atau pengaduan terkait dengan kesejahteraan sosial secara digital yaitu Sistem Informasi Pelayanan Sosial atau disingkat menjadi SiYansos. SiYansos merupakan sebuah sistem terpadu yang mendukung digital pelayanan yang dikeluarkan pada tahun 2023 dalam rangka Lomba Inovasi Daerah Kabupaten Purwakarta. Pada awalnya, Dinas Sosial Purwakarta menggunakan prosedur konvensional dalam pelayanannya seperti masyarakat yang harus datang ke kantor Dinas Sosial dan melakukan pengaduan. Namun proses pelayanan tersebut tidak efisien karena untuk dapat melayani masyarakat Purwakarta yang berjumlah sekitar 1 juta jiwa, proses tersebut memakan banyak waktu dan tidak efektif. Kemudian dengan adanya alasan tersebut, proses pelayanan pada Dinas Sosial Purwakarta dialihkan dengan menggunakan bantuan aplikasi WhatsApp yang hingga pada saat ini masih digunakan. Dengan adanya perubahan terkait proses pengaduan tersebut, masyarakat dapat lebih mudah untuk melakukan proses pengaduan terkait kendala yang sedang dihadapi dan Dinas Sosial pun lebih mudah untuk melakukan pelayanan dan tugasnya kepada masyarakat. Lalu semenjak tahun 2023, barulah Dinas Sosial membuat sebuah *website* yang dapat melakukan proses pelayanan secara daring, baik pengaduan yang dilakukan masyarakat maupun proses pendataan yang dilakukan oleh Dinas Sosial.

Dengan adanya SiYansos ini, masyarakat Purwakarta dapat melakukan pelaporan seperti bantuan sosial dan DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) yang dilakukan secara daring kepada Dinas Sosial. Selain itu, pada SiYansos juga memiliki dua fitur yang dapat memudahkan masyarakat terkait dengan pelaporan yang sudah dilakukan yaitu, fitur yang dimana masyarakat dapat melacak perkembangan dari laporan dan fitur untuk dapat melihat secara langsung hasil dari pelaporan yang sudah dilakukan. Selain itu, pada *website* SIYansos juga telah didukung lebih dari 10 aplikasi lintas Kementerian atau Lembaga yang dapat mendukung pelayanannya sehingga masyarakat dapat lebih mudah untuk mendapatkan pelayanannya. Dengan adanya berbagai fitur tersebut, dalam *website*

SiYansos terdapat tampilan *interface* dan sistem yang telah dikembangkan oleh Dinas Sosial.

Tampilan *interface* dan sistem yang ada pada *website* SiYansos dikembangkan agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sehingga dapat membantu masyarakat untuk lebih mudah dan nyaman dalam menggunakan *website* SiYansos. Tetapi semenjak *website* SiYansos ini dibuat hingga pada saat ini, masyarakat yang menggunakan *website* SiYansos untuk melakukan pengaduan hanya berjumlah sekitar 200 jiwa. Hal ini tentu saja membuat Dinas Sosial bertanya-tanya terkait dengan alasan dari terjadinya permasalahan tersebut, karena dari Dinas Sosial sudah menghimbau kepada seluruh masyarakat untuk dapat melakukan pengaduan dengan menggunakan *website* yang sudah disediakan yaitu SiYansos. Terdapat beberapa asumsi yang muncul dari permasalahan tersebut, salah satunya ialah masalah terkait dengan desain *interface* dari *website* SiYansos sehingga menyebabkan pengguna kurang merasa puas dengan fitur dan tampilan dari SiYansos. Dikarenakan hal tersebut, Dinas Sosial ingin melakukan sebuah pengujian evaluasi terkait dengan *usability website* SiYansos untuk dapat mengetahui pengalaman pengguna ketika menggunakan *website* SiYansos.

Dalam sebuah *website*, tampilan *interface* (UI) yang baik dan mudah digunakan sangat penting untuk sebuah *website* karena dapat meningkatkan pengalaman pengguna (UX). Antarmuka Pengguna (UI) dan Pengalaman Pengguna (UX) adalah presentasi visual dari aplikasi atau alat digital marketing untuk meningkatkan persepsi merek suatu bisnis atau perusahaan (Muhammad et al., 2020). Setelah perancangan dari *website* sudah selesai, maka sebelum diluncurkan kepada masyarakat maka diperlukan sebuah pengujian terlebih dahulu untuk menguji apakah desain *website* yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan dari pengguna. Untuk melakukan pengujian tersebut dapat menggunakan *usability testing* yang bertujuan untuk mengidentifikasi kesulitan dan *error* yang dialami oleh pengguna sebelum produk sistem informasi dapat digunakan secara luas. *Usability* adalah analisis kualitatif yang menentukan kemudahan penggunaan antarmuka sebuah aplikasi. Aplikasi dianggap dapat

digunakan dengan baik jika fungsinya dapat dijalankan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada pengguna (Riyadi, 2019).

Menurut Nielsen, terdapat 5 komponen yang perlu diuji dalam *usability*. Komponen yang perlu diukur antara lain, *learnability* yang dapat diartikan sebagai kemudahan pengguna dalam pertama kali menggunakan produk sistem informasi, *efficiency* yang dapat diartikan sebagai seberapa cepat pengguna dalam mencapai tujuan menggunakan produk sistem informasi, *memorability* yang dapat diartikan sebagai seberapa mudah pengguna setelah sudah lama tidak menggunakan produk sistem informasi, *error* yang dapat diartikan sebagai kesalahan pengguna pada saat menggunakan produk sistem informasi, *satisfaction* yang dapat diartikan sebagai kepuasan pengguna dalam menggunakan produk sistem informasi tersebut (Nielsen, 2012).

Dalam pengujian *usability testing*, metode Nielsen *Attributes of Usability* (NAU) adalah salah satu dari banyak metode yang dapat digunakan untuk menguji dan mengevaluasi kualitas *usability* dari sebuah *website*. Metode *Nielsen's Attribute of Usability* merupakan sebuah metode yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna dari sebuah *website* untuk dapat mengukur tingkat kualitas *usability* dari *website*. Keunggulan dengan menggunakan kuesioner adalah biaya yang digunakan akan lebih efektif untuk mencapai tujuan dan waktu yang diperlukan untuk mengumpulkan data akan lebih efisien. Hasil penelitian yang telah didapatkan oleh Iqbal dan Bahruni menunjukkan bahwa evaluasi *usability* dengan menggunakan metode Nielsen *Attributes of Usability* (NAU) dapat digunakan untuk menentukan kualitas dari sebuah *website* (Iqbal & Bahruni, 2019).

Terdapat beberapa penelitian terkait yang dapat dijadikan referensi, salah satunya adalah yang dilakukan oleh Fahmi yang melakukan penelitian terkait dengan melakukan penelitian evaluasi *usability* pada desain *website* perpustakaan Universitas Medan Area dengan menggunakan metode kuesioner Nielsen *Attributes of Usability*. Dari penelitian tersebut, Fahmi mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction* memiliki korelasi yang signifikan dengan *usability website* perpustakaan di

Universitas Medan Area (Ramadhan, 2022). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Jose, berjudul “Evaluasi *Usability* pada Desain E-Learning Universitas Medan Area” berdasarkan kuesioner *Nielsen Attribut of Usability* (NAU), menemukan bahwa *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors* dan *satisfaction* berhubungan dengan *usability*, ini berarti bahwa peningkatan nilai pada kelima komponen tersebut akan berkontribusi pada peningkatan *Usability* (Aritonang, 2021).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Dinda., dkk yang berhasil mengevaluasi *usability* pada *website* UniPin dengan menguji pada pada 5 komponen yaitu *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors* dan *satisfaction* sehingga berhasil menemukan bahwa *usability website* UniPin masih tergolong baik menurut metode kuesioner NAU (Dinda et al., 2019). Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh Santika, berjudul “Evaluasi *Usability* dan Perbaikan Antarmuka pada Laman Utama Kominfo.go.id.” dengan menggunakan metode kuesioner NAU. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *usability* pada laman Kominfo.go.id tergolong rendah, sehingga diperlukan perbaikan pada antarmuka pengguna untuk mencapai nilai *usability* yang lebih baik dan meningkatkan pengalaman pengguna (Sari & Ramadhanty, 2021). Kemudian penelitian lain juga dilakukan oleh Taufik & Bahrur, yang mendapatkan hasil bahwa pengujian dengan menggunakan *Neulsen Attributes of Usability* dapat mengukur kualitas *usability* dari sebuah *website* (Iqbal & Bahrur, 2019).

Berdasarkan permasalahan dan juga penelitian sebelumnya yang sudah disebutkan, , penulis berencana untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk melakukan pengujian terkait kualitas dari *website* SiYansos Purwakarta (<https://siyansos.purwakartakab.go.id/>) khususnya pada aspek *Usability*. Penelitian ini akan menggunakan kuesioner *Nielsen’s Attributes of Usability* (NAU) untuk mendapatkan hasil kualitatif dari perspektif pengguna, dengan mengupulkan data dari sejumlah sampel yang telah ditentukan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pihak pengembang *website* SiYansos akan memperoleh hasil evaluasi *usability* yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas *website* SiYansos Purwakarta.

Alfi Dawa Mumtaazy, 2024

EVALUASI USABILITY PADA WEBSITE SIYANSOS DINAS SOSIAL PURWAKARTA MENGGUNAKAN NIELSEN ATTRIBUTTES OF USABILITY (NAU)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan bahwa, rumusan masalah yang didapatkan yaitu :

1. Bagaimana hasil evaluasi *usability* pada *website* SiYansos menggunakan metode kuesioner Nielsen *Attributtes of Usability* (NAU)?
2. Bagaimana pengaruh antara *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors* dan *satisfaction* terhadap *usability* penggunaan *website* SiYansos?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan bahwa, batasan masalah yang didapatkan yaitu :

1. Pengujian *usability* yang dilakukan hanya pada bagian *interface* SiYansos tidak termasuk pengujian fungsional dari desain.
2. Untuk pengujian dilakukan dengan metode kuesioner Nielsen *Attributtes of Usability*.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan berdasarkan dari rumusan masalah yang sudah disebutkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi *usability* pada *website* SiYansos dengan menggunakan metode kuesioner Nielsen *Attributtes of Usability* (NAU).
2. Untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction* terhadap *usability* penggunaan *website* SiYansos.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu :

- a. Bagi penulis

Penelitian ini menambah pengetahuan dan pengalaman penulis terkait dengan pengujian *usability* perangkat lunak.

- b. Bagi pengembang

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan *website* SiYansos untuk meningkatkan kualitas *usability*.

c. Bagi masyarakat umum

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dalam melakukan pengujian *usability* desain dengan menggunakan kuesioner Nielsen *Attributes of Usability* (NAU).

1.6 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur pada penulisan penelitian ini yang berjudul “Evaluasi *Usability* pada *Website* SiYansos Dinas Sosial Purwakarta Menggunakan Nielsen *Attributes of Usability* (NAU)” terdapat lima bab yaitu Pendahuluan, Kajian Pustaka, Metode Penelitian, Temuan dan Pembahasan serta Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi. Struktur organisasi pada penelitian ini disusun secara sistematis sebagai berikut:

1) Bab I: Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah dan batasan masalah yang terdiri dari beberapa point, tujuan dari penelitian yang dilakukan penelitian, manfaat dari penelitian penelitian serta struktur organisasi skripsi yang memuat garis besar dari keseluruhan skripsi.

2) Bab II: Kajian Pustaka

Pada bab ini berisi tentang kajian teoritis dan metode penelitian yang mendukung penelitian ini seperti, teori mengenai *website* dan *website* SiYansos, *usability website*, *usability*, evaluasi *usability*, standar pengujian *usability*, metode pengujian Nielsen *Attributes of Usability*.

3) Bab III: Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang uraian mengenai desain penelitian, prosedur penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

4) Bab IV: Temuan dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan mengenai evaluasi *usability* berdasarkan Nielsen Model yang dilakukan pada *website* SiYansos dan korelasi antara variabel *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction* dengan *satisfaction*.

5) Bab V: Simpulan, Implikasi, serta Rekomendasi

Pada bab ini berisi simpulan, implikasi, dan rekomendasi yang didasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakuka