

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi yang didukung dengan adanya layanan internet telah berdampak pada berbagai aspek kehidupan sehingga mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan teknologi tersebut secara optimal. Semakin mudahnya penggunaan internet yang salah satunya berdampak pada lembaga pemerintah, yang memungkinkan lembaga pemerintah dapat lebih cepat dalam menyebarkan informasi dan dapat berinteraksi langsung dengan masyarakat (Sabrina Aisyah, Rozanda, & Ahsyar, 2021) Salah satu pemanfaatan teknologi informasi pada lembaga pemerintah adalah dengan adanya e-government yang merupakan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyediaan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien. Dengan adanya *e-government* diharapkan dapat memberikan manfaat dalam peningkatan akses informasi dan peningkatan layanan. Dimana salah satu bentuk penerapan e-government adalah melalui layanan website (Sabrina Aisyah, Rozanda, & Ahsyar, 2021)

Website adalah sebuah kumpulan halaman yang berisi informasi tertentu dapat diakses oleh banyak orang melalui internet. Dengan adanya website ini dapat dengan mudah dalam melakukan penyebaran informasi diberbagai aspek salah satunya adalah lembaga pemerintah yang dituntut mampu mengaplikasikan teknologi informasi sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia No.3 Tahun 2003. *Usability* merupakan ukuran kualitas suatu sistem atau aplikasi berupa kemudahan untuk dipelajari, digunakan dan mendorong pengguna untuk selalu memakai system tersebut dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Menurut (JakobNielsen,

1994)). *Usability* sendiri merupakan sebuah tolak ukur kualitas yang dapat digunakan untuk memberikan nilai kemudahan suatu antarmuka yang digunakan oleh pengguna dengan menggunakan kriteria tersebut.

Kelurahan Bareng merupakan kelurahan yang terletak di wilayah Kecamatan Klojen, Kota Malang. Kelurahan ini terdiri dari 9 RW dan 78 RT, dengan luas 10,650 Km<sup>2</sup> dengan ketinggian dari permukaan laut 4,44 m dpl, suhu minimum/maksimum 18°C – 30°C, curah hujan 44 mm/tahun dengan topografi bentuk wilayah datar sampai berombak, secara administratif, jumlah penduduk di Kelurahan Bareng 21,279 jiwa yang memiliki 4,801 kepala keluarga, dan memiliki motto “Pelayanan Total Menuju Bareng Berkualitas, Bermartabat, dan Kreatif. (Kimobama, 2019)

Pada bidang teknologi informasi di kelurahan bareng juga memiliki website official. Dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat, Kelurahan Bareng telah menerapkan *e-government*, yaitu dengan memanfaatkan website resminya sebagai media publikasi informasi seputar pelayanan kelurahan dan berita terkini yang dimana dapat diakses dengan alamat <https://kelbareng.malangkota.go.id/>, Website ini mulai beroperasi pada sekitar tahun 2014-2015. Kemudian, pada akhir tahun 2016 website ini mulai tidak aktif dikarenakan tidak adanya Sumber Daya Manusia (SDM) di Kelurahan Bareng dan tidak aktifnya pemuda di area bareng yang berkeinginan melakukan pemeliharaan website official tersebut. Dan pada tahun 2021 lebih tepatnya pada bulan maret, ada sekelompok pemuda yang mau mengaktifkan kembali website official kelurahan dan para pemuda ini membentuk tim yang bernama Tim Batik yang diartikan “Bareng Teknologi Informasi dan Komunikasi”. Pada bulan maret tersebut website

sudah aktif dan mengalami perubahan pada desain *User Interface (UI)* dan selalu melakukan update berita terkini dengan masa upload berita 2 – 3 hari sekali. Desain *user interface (UI)* yang sudah dibangun perlu adanya evaluasi untuk mengetahui tingkat keberhasilan atau tidak nya dari implementasi website Kelurahan Bareng. Evaluasi tersebut meliputi segi kegunaan dan pengalaman pengguna. Tingkat pengalaman dan kemudahan pengguna dalam mengakses suatu website merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam membangun sebuah website.

Proses penelitian evaluasi pengguna terhadap tampilan antar muka ini dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* dengan menganalisa 3 kategori yaitu *acceptability ranges*, *grade scale*, dan *adjective ratings*. Sedangkan untuk mengavaluasi pengalaman pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dengan menganalisa 6 kategori yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *dependability*, *efficiency*, *stimulation* dan *novelty*. (Yulianto, Rudy, Santosa, & Insap, 2019)

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Dinan Yulianto, Rudy Hartanto, dan Paulus Insap Santosa dengan judul Evaluasi Buku Interaktif Berbasis *Augmented Reality* Menggunakan *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire*. Dari penelitian yang dilakukan dengan 15 responden maka menghasilkan nilai evaluasi *usability* pada dimensi *user interface* dan *user experience* mendapat penilaian yang baik atau positif berupa nilai SUS adalah 77,67 dan nilai *mean* maupun *variance* sebagai nilai impresi pada setiap kategori UEQ > 0,8. (Yulianto, Rudy, Santosa, & Insap, 2019)

Metode *System Usability Scale (SUS)* ini sangat cocok digunakan dalam melakukan evaluasi terhadap system atau aplikasi yang sudah terbukti menjadi

evaluasi yang bernilai, kuat dan handal. metode ini dapat digunakan dalam mengevaluasi usability dalam berbagai produk salah satunya pada website, metode ini juga mudah dipahami dengan hasil skala 0-100., disediakan secara gratis, terbukti *valid dan reliable*. (Sabrina Aisyah, Rozanda, & Ahsyar, 2021)

Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) ini merupakan bagian dari tes kegunaan klasik untuk mendapatkan kesan komprehensif UX dari aspek kegunaan dan aspek pengalaman. UEQ memungkinkan penilaian yang cepat atas pengalaman pengguna dalam produk interaktif. Dengan kata lain, UEQ memberikan pengukuran aspek teknis dan non teknis terkait emosi atau persepsi kesenangan pengguna. (Wijaya, Santika, Iswara, & Arsana, 2021)

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka dirumuskan permasalahan tersebut yaitu bagaimana penerapan metode SUS dan UEQ untuk mengetahui pengukuran kegunaan dan pengalaman pengguna pada website kelbareng.malangkota.go.id..

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hasil pengukuran kegunaan dan pengalaman pengguna menggunakan metode SUS dan UEQ pada website kelbareng.malangkota.go.id.

## **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Responden terdiri dari ketua Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW.08) dan masyarakat sebanyak 98 responden

2. Pengukuran menggunakan SUS menghasilkan 3 kategori yaitu *acceptability ranges*, *grade scale*, dan *adjective ratings*.
3. Pengukuran Menggunakan UEQ menghasilkan 6 kategori yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *dependability*, *efficiency*, *stimulation* dan *novelty*.

### **1.5 Kontribusi Penelitian**

Kontribusi dari penelitian **Penerapan metode System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ) pada Website Kelurahan Bareng** adalah

1. Hasil pengukuran kegunaan dan pengalaman pada metode SUS dan UEQ dapat memberikan masukan pada kelurahan bareng untuk peningkatan kualitas website khususnya pihak tim Bareng Teknologi Informasi dan Komunikasi (BATIK).
2. Penerapan metode SUS dan UEQ untuk mengetahui kegunaan dan pengalaman website.

