

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Adanya evolusi teknologi saat ini menjadi penyebab kecanggihan teknologi informasi dapat dinikmati oleh khalayak umum tanpa terikat suatu jarak wilayah. Teknologi informasi sendiri kian menjadi kebutuhan dasar untuk mendukung kinerja dari suatu instansi atau organisasi agar proses bisnis ataupun pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Perkembangan teknologi informasi memacu suatu cara baru dalam kehidupan yang dikenal dengan sebutan *e-Life*, dimana kehidupan dipengaruhi oleh berbagai kebutuhan secara elektronik yang menyebabkan semaraknya berbagai huruf yang dimulai dengan awalan e seperti *e-Government* dan lainnya yang berbasis elektronika [1].

E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan, seperti menggunakan intranet dan internet, yang mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan penduduk, bisnis, dan kegiatan lainnya tanpa melihat suatu batasan wilayah. Melalui *e-Government* pelayanan pemerintah akan berlangsung secara transparan dan dapat dilacak prosesnya, sehingga dapat dianggap akuntabel. Pada intinya *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain [1][2].

Melalui Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government*, Pemerintah Indonesia mengamanatkan setiap lembaga negara untuk memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi (TI) dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien [3]. Kemudian, dengan berlakunya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Portal dan Situs Web Badan Pemerintahan maka *e-*

Government memiliki standar yang harus diimplementasikan dalam pembuatan *website* pemerintah guna penatakelolaan *e-Government*, optimalisasi layanan publik, dan mempercepat penyampaian informasi tentang kebijakan dan program pemerintah yang diselenggarakan oleh Badan Pemerintahan [4].

Salah satu kota yang telah mengaplikasikan *e-Government* berbasis *website* adalah Pemerintah Kota Tegal. Melalui *website* tersebut, Pemerintah Kota Tegal dapat memberikan informasi kepada khalayak umum bukan hanya kepada masyarakat Kota Tegal saja. Dalam hal ini, *e-Government* Pemerintah Kota Tegal menampung informasi yang dibutuhkan oleh pengguna diantaranya adalah KOTAKU (Kota Tanpa Kumuh) yang merupakan salah satu upaya strategis Direktorat Jenderal Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, kemudian JDIH sebagai wadah pendayagunaan bersama atas dokumen hukum secara tertib, terpadu, dan berkesinambungan, untuk sarana pemberian pelayanan informasi hukum secara lengkap, akurat, mudah, dan tepat. SiRUP yang merupakan Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan yang berguna untuk mengumumkan RUP, serta radio lokal Pemerintah Kota Tegal yang berguna untuk menyebarkan informasi secara lisan yang bernama LPPL Sebayu FM, dan berbagai layanan lainnya yang disediakan oleh Pemerintah Kota Tegal untuk memudahkan pengaksesan layanan. Dengan adanya akses pengguna terhadap *website* Pemerintah Kota Tegal, maka diperlukan penelitian guna mengetahui nilai *usability* yang mengacu terhadap efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks penggunaan.

Penelitian sebelumnya oleh Ika Aprilia H.N. dkk telah melakukan pengujian *usability* terhadap *website* Pemerintah Kota Tegal menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) [5]. Namun dua tahun setelah penelitian tersebut dilakukan, terdapat peningkatan versi dari *website* Pemerintah Kota Tegal sehingga perlu dilakukan pengujian kembali. Saran dari penelitian sebelumnya adalah mengembangkan hasil penelitian dengan melakukan penelitian lanjutan untuk mengidentifikasi masalah yang menyebabkan menurunnya jumlah pengguna. Hal ini perlu dilakukan karena SUS tidak bersifat diagnostik sehingga perlu metode evaluasi lain untuk mengidentifikasi masalah.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti menggunakan metode *USE Questionnaire* untuk menguji *usability* serta melakukan evaluasi terkait performansi dan kualitas konten pada *website* Pemerintah Kota Tegal. Metode *USE Questionnaire* digunakan dalam penelitian ini untuk menggali lebih dalam kriteria *usability* yang tidak tercover pada *System Usability Scale* (SUS). Temuan yang dihasilkan dari *USE Questionnaire* kemudian dikombinasikan dengan pengujian performansi, hal ini dengan menggunakan kombinasi metode maka akan menambah atau memperkaya temuan dalam kualitas *website* [6]. Sedangkan dalam kualitas konten, peneliti akan melihat apakah terdapat kesesuaian dengan peraturan yang dibuat oleh pemerintah. Hal ini dinilai penting untuk memberikan penilaian yang baik dan menyeluruh terhadap sebuah *website* pemerintah.

Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan yang ada peneliti ingin melakukan penelitian tugas akhir dengan judul “**EVALUASI PERFORMANSI, USABILITY, DAN KUALITAS KONTEN PADA WEBSITE PEMERINTAH KOTA TEGAL**”. Dengan adanya penelitian tersebut peneliti berharap analisa aplikasi tersebut dapat menjadi bahan perbaikan dan pengembangan *website* Pemerintah Kota Tegal dalam hal optimalisasi layanan publik dan penyampaian informasi secara efektif dan efisien sesuai standar yang berlaku.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah perlunya mengetahui nilai *usability* dikarenakan perubahan versi pada *website* Pemerintah Kota Tegal dalam mengetahui kepuasan pengguna, performansi untuk mengetahui tingkat kinerja dan identifikasi aspek keberhasilan dalam *website*, serta kualitas konten untuk mengetahui tingkat keseragaman *website* Pemerintah Kota Tegal berdasarkan peraturan pemerintah.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti merumuskan beberapa pertanyaan terkait yang akan diteliti, antara lain:

1. Bagaimana performansi *website* Pemerintah Kota Tegal?
2. Bagaimana *usability* pada *website* Pemerintah Kota Tegal menggunakan *USE questionnaire*?
3. Bagaimana kualitas konten pada *website* Pemerintah Kota Tegal?
4. Bagaimana rekomendasi desain yang dapat diberikan pada *website* pemerintah Kota Tegal berdasarkan hasil pengujian kualitas kinerja, *usability*, dan kualitas konten?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, untuk memenuhi penelitian yang selaras dengan masalah yang diuraikan terdapat batasan-batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada *website* pemerintah Kota Tegal berbasis *mobile*
2. Objek yang dijadikan penelitian adalah *website* pemerintah Kota Tegal (<https://www.tegalkota.go.id>)

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di atas maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui performansi pada *website* Pemerintah Kota Tegal
2. Mengetahui *usability* pada *website* Pemerintah Kota Tegal menggunakan *USE questionnaire*
3. Mengetahui kualitas konten pada *website* Pemerintah Kota Tegal
4. Memberikan rekomendasi desain pada *website* Pemerintah Kota Tegal berdasarkan hasil pengujian kualitas kinerja, *usability*, dan kualitas konten

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun dengan adanya penelitian ini, Peneliti berharap terdapat manfaat yang dapat diambil yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai evaluasi performansi, *usability*, dan kualitas konten pada *website* Pemerintah Kota Tegal sehingga

didapatkan rekomendasi desain *website* yang sesuai dengan standar yang berlaku.

2. Penelitian ini dapat membantu pembaca agar mendapatkan informasi mengenai perancangan *website e-Government* berdasarkan pengalaman pengguna terhadap variabel performansi, *usability*, dan kualitas konten dalam sebuah *website*.