

BAB I

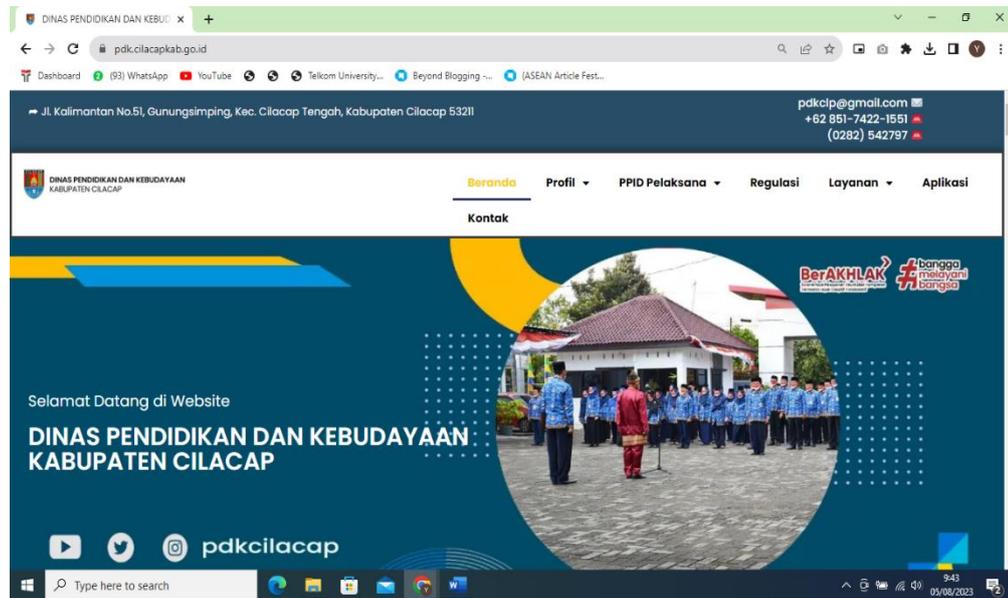
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Institusi pendidikan adalah bagian penting dari penerapan sistem manajemen informasi berbasis teknologi tinggi. Sistem ini memungkinkan pengembangan proses layanan yang lebih modern dengan peningkatan dan peringkasan layanan informasi. Mekanisme baru yang diciptakan oleh adopsi teknologi digital disebut *e-government*[1]. *E-Government* sendiri merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh Lembaga Pemerintahan atau Lembaga Publik. Tujuannya adalah untuk membuat hubungan tata pemerintahan antara pemerintah, swasta dan masyarakat lebih efektif, efisien, produktif dan responsif[2]. Menggunakan *e-government* dengan layanan informasi pendidikan berbasis web akan secara signifikan meningkatkan transformasi informasi pendidikan[3]. Sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah yang dirancang untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Situs web adalah salah satu komponen penting dalam penyebaran informasi diberbagai bidang. Instansi pemerintah saat ini diharuskan untuk menggunakan teknologi informasi sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia No.3 Tahun 2003 [4]. Berbagai Lembaga, termasuk Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, telah menggunakan teknologi website. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap adalah dinas yang membantu pemerintah dalam bidang Pendidikan dan kebudayaan.

Menurut peraturan Bupati Cilacap No. 144 Tahun 2021, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap bertanggung jawab atas pelaksanaan urusan pemerintah di bidang Pendidikan dan kebudayaan, yang merupakan kewenangan daerah, serta tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah. Untuk menyebarkan informasi tentang Pendidikan dan kebudayaan kabupaten Cilacap, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap menggunakan website, yang dapat dilihat pada Gambar 1.1 :



Gambar 1. 1. Halaman depan *website*

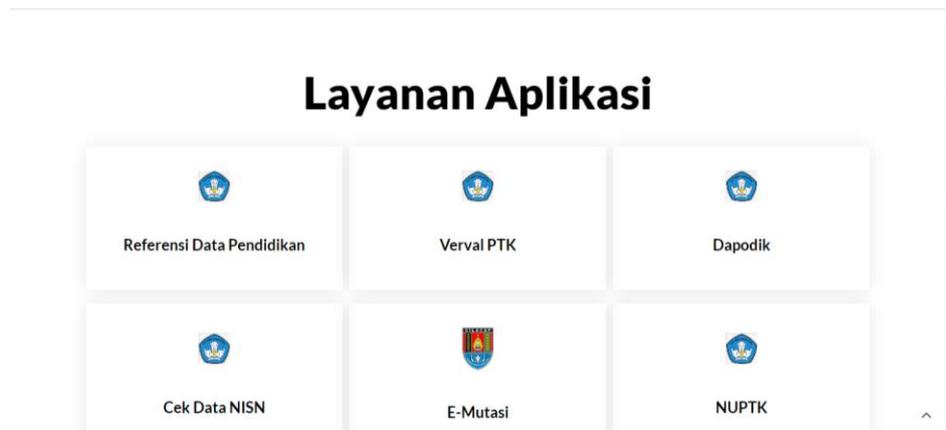
Berdasarkan dari hasil wawancara menunjukkan bahwa situs web Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap memiliki beberapa kekurangan dari empat kategori, yang membuat pengguna kurang puas saat menggunakannya. Penelitian ini menggunakan metode WEBUSE dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dalam mengukur tingkat *usability* pada *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Cilacap. Pada WEBUSE terdapat empat kategori berupa *Content Organisation and Readability*, *Navigation and Link*, *User Interface Design* serta *Performance and Effeciveness*.

Dalam kategori *content organisation and Readability* di *website* Dinas Cilacap terdapat penempatan konten yang berisi Visi dan misi Dinas Cilacap, namun teks ditempatkan secara tidak terorganisir, sehingga susunan teks pada *website* kurang efektif, terutama karena menu bar yang melebihi batas layar dan tata letak konten memiliki cukup jarak antara satu sama lain. Ini membuat tampilan seperti pada Gambar 1.2 :



Gambar 1. 2 Tampilan konten Visi dan Misi

Kategori *navigation and link* memiliki penempatan tautan (link) dengan menu yang tidak standar, pada tampilan fitur aplikasi menu pilihan yang disusun terlalu besar dan ketika ingin mengakses menu fitur tidak menyediakan petunjuk. Yang mana saat mengklik sebuah menu, *user* harus beberapa kali mengklik salah satu dari logo atau teks yang ada. Gambar 1.3 merupakan tampilan pada fitur aplikasi :

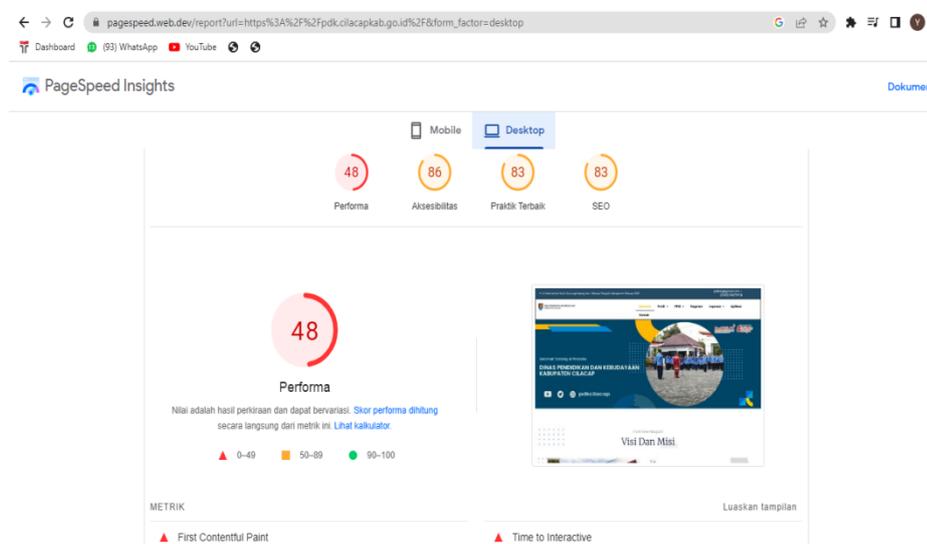


Gambar 1. 3 Tampilan Layanan Aplikasi

Kategori *User interface design* pada *website* Dinas Cilacap memiliki tampilan yang tidak konsisten pada bagian *navbar* dari setiap halaman yang berbeda dan penggunaan warna yang tidak menandakan posisi ketika user sedang

menjelajah *website*. Tata letak dan penempatan konten yang menghabiskan banyak ruang serta penggunaan teks yang terlalu banyak.

Tingkat *performance* pada *website* dinas cilacap memiliki nilai yang cukup kecil, pengecekan dilakukan pada *tool* pengukur tingkat kecepatan (*Performance*) dan hasil dari alat pengukur tersebut menunjukkan tingkat performa pada *website*. Gambar 1.4 merupakan hasil pengukur performa *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap :



Gambar 1. 4 Tampilan *PageSpeed Insights*

Pada Gambar 1.4 pengukuran dilakukan pada *website PageSpeed Insights*, tingkat performa menunjukkan pada angka 48, yang mana penilaian dengan indikator skala 0 – 49 menunjukkan kecepatan *website* yang lambat.

Untuk mengetahui seberapa efektif dan efisiennya sebuah website perlu dilakukan pengukuran *usability*. *Usability* merupakan ukuran kualitas pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk atau sistem apakah situs web, aplikasi perangkat lunak, teknologi bergerak, maupun peralatan – peralatan lain yang dioperasikan oleh pengguna[5]. Tingkat *usability* menentukan apakah sebuah website diterima oleh user dan digunakan dalam jangka panjang. Sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap *usability website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Kabupaten Cilacap untuk mengetahui perbaikan yang harus dilakukan guna meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah metode yang tepat untuk mengevaluasi *usability* sebuah website. Dengan mengevaluasi *usability* dari website dapat mengetahui tingkat kualitas sistem dan kepuasan pengguna dari aspek *usability*[6]. Metode yang digunakan adalah metode *Website Usability Evaluation tool (WEBUSE)* karena berfokus pada pengembangan sistem evaluasi *usability* berbasis web dengan pendekatan tindakan subjektif yang melibatkan partisipasi dari pengguna untuk memberikan penilaian pada sebuah website. Pengembangan pendekatan *WEBUSE* sebagai standar pengukuran *usability*, dengan metode evaluasi kuesioner berbasis web yang memungkinkan pengguna untuk menilai *usability* dari website yang akan dievaluasi[7]. Penelitian ini mengacu pada pendekatan *WEBUSE* untuk mengevaluasi *usability* pada website Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap dengan dimensi *Content Organisation and Readability, Navigation and Link, User Interface Design* serta *Performance and Effectiveness*. Sedangkan, untuk mengetahui apakah tingkat kepentingan (*Importance*) dari situs web sudah sesuai dengan tingkat kinerja (*Performance*). Analisis tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*.

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah metode yang mudah dan berguna untuk menemukan fitur penyedia layanan yang perlu diperbaiki atau yang harus menjadi prioritas utama. Hasil analisis *Importance-Performance Analysis (IPA)* ini akan digunakan sebagai referensi untuk melakukan perbaikan pada website, dan rekomendasi perbaikan akan diterapkan pada *prototype website* [8].

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri dari 24 pertanyaan yang terbagi menjadi empat kategori *WEBUSE* yaitu *Content, Organisation and Readability, Navigation and Link, User Interface Design* dan *Performance and Effectiveness* dengan masing-masing kategori memiliki enam pertanyaan. Target responden adalah Masyarakat umum dan Pegawai Dinas Pendidikan Cilacap. Responden ini dipilih karena pengguna sebagian besar merupakan masyarakat umum, termasuk wali murid, guru, dan orang lain yang menggunakan situs web

Dinas Pendidikan. Untuk menyebarkan kuesioner, sampel diambil dari jumlah pengunjung website selama satu tahun terakhir atau selama tahun 2022 dengan menggunakan rumus slovin. Penggunaan sampel dengan rumus slovin ini disebabkan oleh ukuran sampel yang relatif memiliki jumlah populasi yang besar. Pemilihan metode *WEBUSE* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* dikarenakan telah adanya penelitian dengan topik serupa yang berjudul “Evaluasi *Usability Website* dengan Metode *Website Usability Evaluation tool* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*”[9]. Penelitian ini dilakukan dengan proses mengidentifikasi masalah kemudian merancang dan menyebarkan kuesioner dengan berdasarkan empat kategori dari *WEBUSE* yaitu *content, navigation and link, user interface design* dan *Performance and effeciveness*. Lalu memberikan rekomendasi perbaikan yang telah dievaluasi dari hasil kuesioner *WEBUSE* dan diukur menggunakan metode *Impoertance-Performance Analysis (IPA)*. Hasil dari penelitian ini adalah hasil evaluasi *usability* yang dilakukan mengalami peningkatan yang signifikan yaitu hasil sebelum dilakukannya perbaikan *performance* (kinerja) *website* memiliki nilai rata-rata 3,25 sedangkan *website* setelah perbaikan, *performance* (kinerja) *website* memiliki nilai rata-rata 4,10. *WEBUSE* dapat mengumpulkan kepuasan subyektif pengguna dan kesan mereka terhadap *website* dengan *tool* yang terstruktur dan akurat. Sedangkan penggunaan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* sebagai analisis identifikasi atribut yang harus diperbaiki, dipertahankan maupun di abaikan dari hasil yang telah dilakukan pengevaluasian *website* [10].

1.2 Rumusan masalah

Pada latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian ini adalah tingkat *usability* dan hasil rekomendasi perbaikan berdasarkan kekurangan pada empat kategori *WEBUSE* yaitu *Content, Organisation and Readability, Navigation and Link, User Interface Design* dan *Performance and Effectiveness*.

1.3 Pertanyaan penelitian

Pertanyaan yang didapat dari penelitian ini adalah bagaimana cara melakukan pengujian *usability* pada *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap menggunakan metode *WEBUSE* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*?

1.4 Batasan masalah

Batasan masalah dari penelitian ini yaitu :

- a. Website yang akan dianalisis dan dilakukan evaluasi adalah website resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap.
- b. Dalam penelitian hanya membahas tentang tingkat *usability* dan hasil analisis dari metode yang digunakan website melalui data yang diperoleh selama penelitian.
- c. Evaluasi website berdasarkan pengguna atau *user* yang mengakses menggunakan PC.

1.5 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Mengevaluasi kualitas website Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap dari segi *usability* menggunakan metode *WEBUSE*
- b. Menentukan prioritas permasalahan, menggunakan metode *WEBUSE* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* yang akan menjadi rekomendasi perbaikan.

1.6 Manfaat penelitian

Penelitian pada website ini didapatkan beberapa bermanfaat yaitu:

- a. Dapat mengetahui tingkat *usability* pada website Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap pada saat sekarang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan acuan tambahan dalam mempertimbangkan peningkatan *usability* pada *Website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.