

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di jaman yang berkembang ini banyak sekali penemuan dan pengembangan dalam berbagai aspek kebutuhan manusia. Salah satunya adalah informasi yang ikut bertambah sejalan dengan waktu. Banyaknya informasi yang tersedia membuat manusia membutuhkan akses informasi yang lengkap dan juga cepat [1]. Seiring berjalannya perkembangan teknologi dalam era globalisasi saat ini banyak manfaat yang didapatkan untuk kemajuan berbagai aspek bidang, contohnya pada aspek sosial, ekonomi, budaya, pendidikan dan Kesehatan [2]. Hadirnya gadget membantu manusia dalam mencari informasi yang dibutuhkannya, dengan adanya gadget dan internet informasi yang tersebar di dunia dapat diperoleh dengan cepat ditemukan tanpa memakan waktu yang lama. Hal itu mendorong pemerintah untuk membuat suatu *website* atau platform untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam mencari informasi. Pengembangan aplikasi berbasis *website* sudah banyak dilakukan untuk menggantikan penyebaran informasi dalam mendukung aktivitas.

Dinas pendidikan kota depok merupakan instansi kedinasan yang berkerja di bawah pemerintah kota depok yang bertugas untuk Pelaksanaan tugas pemerintahan di bidang pendidikan mencakup beberapa aspek, termasuk pendanaan, kurikulum, kebijakan dan standar, tenaga pengajar dan staf pendidikan, pengawasan mutu pendidikan, serta fasilitas dan infrastruktur pendidikan untuk anak usia dini, pendidikan dasar, dan pendidikan non-formal di wilayah Kota Depok. Pada dinas pendidikan kota depok terdapat *website* yang digunakan sebagai sarana informasi dengan alamat situs *website* sebagai berikut <https://disdik.depok.go.id/> [3].

Pada *website* dinas pendidikan kota depok mempunyai berbagai fitur dan informasi di dalamnya yang bisa di akses oleh pengguna yaitu guru, staf dinas, orang tua dan mahasiswa. Tetapi beberapa fitur masih tidak efisien, kurang menarik, tidak bisa di akses dan kurang update contohnya seperti menu PPDB yang ketika di akses menampilkan informasi PPDB pada tahun 2019 dan terdapat link yang tidak bisa pada menu tersebut. Hal ini juga di alami *user* dalam menggunakan *website* dinas pendidikan kota depok sehingga pelayanan yang di berikan pada *website* ini di rasa kurang memuaskan oleh *user*. Sehingga diperlukan pengujian agar *website* dapat di kembangkan oleh pengelola, tetapi dalam pengembangan *website* perlu di perhatikan aspek kebermanfaatannya (*usability*) untuk memastikan tujuan dari pengembangan *website* sudah tepat dan tercapai. *Usability* adalah faktor dalam menilai tingkat kemudahan pengguna dalam memanfaatkan produk untuk mencapai tujuannya dan menilai besarnya ukuran kepuasan pengguna ketika memanfaatkan produk [4]. *Website* yang baik adalah yang mudah digunakan oleh penggunanya tetapi beberapa *website* masih ditemukan beberapa kekurangannya, sulit diakses, terlalu lama bahkan tidak merespon [5]. Maka dari itu analisis dan evaluasi *website* dinas pendidikan kota depok yang berkaitan dengan kepuasan, efisiensi dan kemudahan pengguna dalam menggunakan *website* menjadi faktor yang perlu diperhatikan untuk pengembangan *website* yang lebih baik.

Meningkatnya kualitas sebuah website membuat kepuasan pengguna terhadap *website* juga akan meningkat, dengan begitu *website* dapat digunakan dalam waktu yang lama. untuk mengetahui kualitas *website* maka diperlukan pengukuran kepuasan dari penggunanya. Untuk mengukur tingkat *usability* terdapat beberapa metode yang dapat di gunakan misalnya *System usability scale*, *Webqual*, dan kuisisioner USE. Metode *system usability scale* merupakan metode yang disebut “*quick and dirty*” dan banyak digunakan untuk menilai *usability*, menggunakan 10 pertanyaan dan skala likert lima point [6]. Kuisisioner USE merupakan

pengujian dengan tiga dimensi yaitu kegunaan, kepuasan, dan kemudahan. Kuisisioner memiliki 30 pernyataan yang masuk didalam empat dimensi yaitu *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning* dan *satisfaction* dengan Skala yang di gunakan yaitu skala likert dengan lima poin [6].

Metode webqual merupakan proses yang didasari dari persepsi pengguna dalam pengembangan dan pengimplementasi produk atau jasa. Pada Versi terbaru Webqual 4.0 pengukuran menggunakan 22 butir pertanyaan yang terbagi ke dalam tiga dimensi: yaitu Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Interaction Service Quality*) [7]. Dengan begitu alasan penelitian ini menggunakan metode Sytem *Usability Scale* adalah dapat lebih mudah dipahami dan dikalkulasikan secara sederhana kemudian tidak memerlukan biaya yang besar. Menurut jhon brook, metode *system usability scale* memiliki kelebihan mudah digunakan, perhitungan yang sederhana, tersedia dengan gratis, dan bisa dibuktikan valid dan reliable walaupun menggunakan sampel yang kecil [6]. Hasil SUS dari *website* dinas pendidikan kota depok yang didapatkan akan di lakukan redesain dengan menggunakan figma kemudian dilakukan pengujian SUS kembali sehingga hasil redesain bisa menjadi bahan diskusi bagi pengembang *website* dinas pendidikan kota depok agar kedepannya lebih baik.

## **1.2. Rumusan Masalah**

rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah masih didapatkan tampilan yang tidak teratur, fitur yang tidak efektif, dan informasi yang belum diperbarui pada *website* dinas pendidikan kota depok sehingga diperlukan pengujian *user experince* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada *website* tersebut dan apabila pengguna kurang puas dengan nilai uji usability akan di lakukan redesain *website*.

## **1.3. Pertanyaan penelitian**

Berdasarkan penjelasan, maka pertanyaan pada peneltian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan metode *System usability scale* (SUS) untuk menilai kepuasan pengguna pada *website* dinas pendidikan kota depok?.
2. Apakah *website* dinas pendidikan kota depok sudah memenuhi standar *usability*?
3. Bagaimana meredesain tampilan *website* agar sesuai dengan tingkat *usability* pengguna?.

#### **1.4. Batasan masalah**

Penelitian ini dilakukan pada *website* dinas pendidikan kota depok, metode yang di gunakan merupakan *System usability scale* (SUS) dan menggunakan total responden sebanyak 30 orang terdiri dari mahasiswa, orang tua murid, guru, dan staff kedinasan yang akan menjawab kuesioner untuk mengetahui nilai *usability* dari *website* dinas pendidikan kota depok.

#### **1.5. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Dinas Pendidikan Kota Depok. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pengukuran ketergunaan (*usability*) menggunakan *System usability scale* (SUS) dan meredesain *website* agar sesuai dengan *usability* pengguna.

#### **1.6. Manfaat**

Hasil yang didapat dari penelitian ini akan memberikan Manfaat sebagai berikut:

1. Hasil analisis *website* dinas pendidikan kota depok menjadi informasi bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas dari *website* sehingga menjadi lebih baik lagi.
2. Dengan adanya pengukuran SUS maka dapat dilihat tingkat *usability* pada *website* dinas.
3. Dapat menjadi acuan untuk meredesain tampilan *website* agar menjadi lebih baik.
4. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya.