

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, permasalahan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan kerangka pemikiran penelitian. Latar belakang menjelaskan akar permasalahan yang ada, kemudian dirumuskan masalah yang akan dilakukan pada penelitian ini. Serta dijelaskan tujuan dan manfaat yang dapat diberikan ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Balikpapan.

1.1 Latar belakang

Sebagai bentuk dari perwujudan *e-government*, *website* merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu layanan masyarakat sebagai media publikasi dan dokumentasi kegiatan (Nadhrah, Wardana, & Brata, 2019). Organisasi perlu mengambil pendekatan yang strategis guna merancang, membuat, memelihara, dan memperbarui untuk menghasilkan nilai tambah yang signifikan. Pengaplikasian desain *web* menjadi salah satu penunjang fungsi komunikasi dan informasi yang banyak berperan dalam berbagai kegiatan yang melibatkan interaksi manusia dan komputer. Oleh karena itu, keberhasilan suatu rancangan aplikasi dapat dilihat dan kemudahan interaksi pengguna dengan desain antarmuka aplikasi sehingga membutuhkan antarmuka pengguna untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan penilaian keberhasilan dari antarmuka tersebut (Zuhroh, Astuti, & Riyadi, 2014).

DISDIKBUD (Dinas Pendidikan dan Kebudayaan) Kota Balikpapan sebagai bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kota Balikpapan menerapkan *e-government* untuk mendukung penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik atau yang dikenal dengan *good government*. Salah satu penerapan *e-government* di DISDIKBUD Kota Balikpapan adalah situs *web* resmi yang dikelola oleh sub-bagian program, di mana

website sebagai sumber informasi dan dokumentasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Balikpapan. *Website* DISDIKBUD Kota Balikpapan diluncurkan pertama kali pada tahun 2005 dan diperbaharui terakhir kali pada tahun 2019 dengan menambahkan fitur informasi kebutuhan untuk menjadi guru hingga informasi tunjangan guru, namun pembaharuan tersebut tidak mengubah tampilan pada *website*. Jumlah pengunjung *website* resmi DISDIKBUD Kota Balikpapan per bulan bisa mencapai 1000 lebih pengunjung.

Informasi yang ditampilkan dalam *website* DISDIKBUD Kota Balikpapan adalah informasi sekolah di Balikpapan berupa Data Pokok Pendidikan Dasar dan Menengah berupa PAUD (Pendidikan Usia Dini), SD (Sekolah Dasar), dan SMP (Sekolah Menengah Pertama). Selain itu terdapat informasi SEMARMESEM (Sistem Informasi dan Koordinasi dalam Melayani Semua Pendidikan Masyarakat) yang berfungsi sebagai pusat informasi dan koordinasi terutama bagi masyarakat yang ingin mengikuti pendidikan keaksaraan dan kesetaraan, kursus, hingga wawasan keagamaan melalui MA (Majelis Taklim). Informasi keuangan berupa realisasi anggaran pendapatan dan belanja, informasi PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yang bertanggung jawab dalam penyimpanan pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi di badan publik. Serta informasi PPDB *online* atau penerimaan peserta didik baru jenjang SD dan SMP. Tidak hanya informasi terkait penerimaan peserta didik baru namun juga informasi seputar sekolah-sekolah di Balikpapan seperti jumlah siswa jumlah guru dan tenaga pendidik, serta pembagian wilayah penerima peserta didik baru.

Saat ini sub-bagian program yang mengelola dan memantau *website* memiliki banyak kegiatan sehingga *website* resmi DISDIKBUD Kota Balikpapan menjadi kurang diperhatikan selain itu DISDIKBUD Kota Balikpapan hanya memiliki satu pengelola *website* sehingga kekurangan sumber daya manusia yang mampu meningkatkan kualitas *website*. Bahkan sering kali informasi keluhan tidak mendapat tanggapan yang cepat. *Website* DISDIKBUD Kota Balikpapan bertujuan untuk memudahkan para

www.itk.ac.id

pengunjung *website* dalam menemukan informasi dan layanan yang ada pada DISDIKBUD Kota Balikpapan. Pada *website* terdapat fitur informasi berupa *direct link* yang berkaitan dengan pendidikan dan kebudayaan di daerah maupun pusat. Oleh karena itu, *website* DISDIKBUD Kota Balikpapan menjadi sarana bagi masyarakat khususnya Kota Balikpapan untuk mendapatkan informasi seputar pendidikan dan kebudayaan di Kota Balikpapan.

Permasalahan pada *website* resmi DISDIKBUD Kota Balikpapan saat ini yaitu tampilan *website* yang terpotong ketika ukuran halaman *browser* diperkecil (*minimize*) sehingga informasi yang ditampilkan akan ikut terpotong dan ada konten yang hilang seperti fitur pencarian (*search*), tampilan halaman utama dengan tampilan pada beberapa konten yang tersedia berbeda, beberapa *link* tidak dapat menampilkan konten tertentu, beberapa *link* informasi ketika dibuka akan menampilkan halaman terpisah dari *home page* dan terhubung dengan *web* lain seperti *link* DAPODIK (Data Pokok Pendidikan Dasar dan Menengah) yang dikelola oleh KEMENDIKDUB (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan), tata letak kategori untuk *link* yang kurang beraturan contohnya ketika mencari informasi PPDB *online* terkait penerimaan peserta didik baru memerlukan penelusuran diseluruh halaman *website* dan tidak langsung ditemukan saat pertama kali halaman *website* dibuka, pengelompokan *link* untuk *link* yang pada *web* lain tidak jelas, ada informasi yang sama pada *menu bar* contohnya ketika *link* "sadar GTK" dibuka akan membuka *menu* "layanan" pada *menu bar* sehingga *link* "sadar GTK" tidak seharusnya ditampilkan kembali. Selain itu, penanggung jawab *web* DISDIKBUD Kota Balikpapan membutuhkan pembaruan tampilan *website* yang lebih terorganisir dan nyaman digunakan terutama kemudahan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

www.itk.ac.id

Untuk mengetahui sejauh mana kegunaan *website* dalam memenuhi kebutuhan pengguna, dibutuhkanlah evaluasi *usability* sebagai solusi untuk mengetahui masalah *usability website* tersebut (Nadhirah, Wardana, & Brata, 2019). Dalam melakukan evaluasi *usability* digunakan metode

Heuristic Evaluation (HE), di mana pada prosesnya memungkinkan evaluator menilai sistem dari setiap heuristik yang menunjukkan masalah *usability* dan melakukan evaluasi secara independen (Mustikaningtyas, Saputra, & Pinandito, 2016). *Usability* merupakan aspek yang dinilai penting dalam *website* karena jika aspek tersebut tidak terpenuhi maka akan berpengaruh terhadap pemahaman pengguna dalam mengakses *website* dan dapat mempengaruhi penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. HE digunakan pada penelitian ini karena memungkinkan menghasilkan daftar permasalahan *usability* yang lebih spesifik dibandingkan menggunakan metode *usability testing* (Nadhirah, Wardana, & Brata, 2019).

Penelitian terdahulu yang melakukan evaluasi *usability website* dengan metode evaluasi heuristik seperti yang dilakukan oleh Ardhiyanto untuk evaluasi *usability* dan perbaikan rancangan antarmuka pengguna situs web PT. Lintas Jejak Nusantara menggunakan pendekatan *Human Centered Design*. Dilakukan dua kali evaluasi, yaitu pada antarmuka lama dan evaluasi pada perbaikan desain untuk mendapatkan *feedback* pengguna. Hasil evaluasi didapatkan bahwa perbaikan desain mempengaruhi penurunan jumlah temuan masalah *usability* (Ardhiyanto, Az-Zahra, & Rokhmawati, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Nadhirah yaitu untuk evaluasi *usability* dan perbaikan desain *website* Dinas Pendidikan Kota Malang menggunakan *heuristic evaluation* dengan prinsip *usability G-Quality* di mana prinsip tersebut merupakan perpanjangan dari prinsip heuristik Nielsen yang disesuaikan untuk objek *website e-government*. Penelitian ini dilakukan dengan 2 kali evaluasi yang melibatkan 4 evaluator ahli *usability*. Hasil evaluasi pada perbaikan desain menunjukkan bahwa perbaikan desain yang diberikan berpengaruh pada temuan masalah (Nadhirah, Wardana, & Brata, 2019). Penelitian yang dilakukan Yusuf yaitu evaluasi desain antarmuka pengguna pada *website* Dinas Pemerintahan Kabupaten Blitar menggunakan metode *usability testing* untuk mengukur tingkat *usability* dari 5 faktor. Hasil dari penelitian ini adalah dari permasalahan yang didapat maka dibuatkan rekomendasi perbaikan *website*

didasarkan panduan pengembangan situs *web* pemerintahan daerah peserta *Urban Sector Development Reform Project* (Yusuf, Rachmadi, & Rokhmawati, 2018).

Dari uraian tersebut maka pada penelitian ini dilakukan evaluasi *usability* dengan metode *Heuristic Evaluation* untuk meningkatkan pemahaman pengguna dalam menggunakan *website* resmi DISDIKBUD Kota Balikpapan. Metode evaluasi heuristik digunakan pada penelitian karena merupakan metode yang memiliki acuan pelaksanaan berupa 10 prinsip heuristik serta dapat menemukan permasalahan *usability* secara independen. Untuk menerapkan desain *web* yang baik maka perlu dilakukan evaluasi terhadap desain *web* sehingga dapat lebih memudahkan pengguna untuk memperoleh informasi yang diinginkan dan mempermudah pengguna dalam mengakses fitur-fitur yang disediakan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi desain *website* melalui evaluasi *usability* dan membantu DISDIKBUD Kota Balikpapan dalam melakukan perubahan desain *website* dengan memperhatikan permasalahan *usability* dari pengguna.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang didapatkan masalah utama yaitu sulit menemukan informasi yang dibutuhkan karena pengelompokan dan tata letak konten yang kurang jelas dan kurang terorganisir. Dengan demikian, pertanyaan penelitian berdasarkan permasalahan penelitian ini ialah:

1. Bagaimana evaluasi *usability* pada *website* DISDIKBUD Kota Balikpapan saat ini dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*?
2. Bagaimana membuat usulan tampilan *website* DISDIKBUD Kota Balikpapan berdasarkan aspek *usability*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini.

1. Mengevaluasi *usability website* DISDIKBUD Kota Balikpapan dengan menggunakan *Heuristic Evaluation*.
2. Memberikan usulan tampilan berdasarkan hasil evaluasi *usability* kepada pengembang tampilan *website* DISDIKBUD Kota Balikpapan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini.

1. Bagi penulis, dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan menyeluruh terkait evaluasi *usability website* dengan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Bagi pihak pengembang, sebagai bahan pertimbangan dan acuan dalam mengembangkan tampilan dan meningkatkan kualitas *website* DISDIKBUD Kota Balikpapan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan evaluasi *usability* dengan metode *Heuristic Evaluation*.

1.5 Batasan Masalah

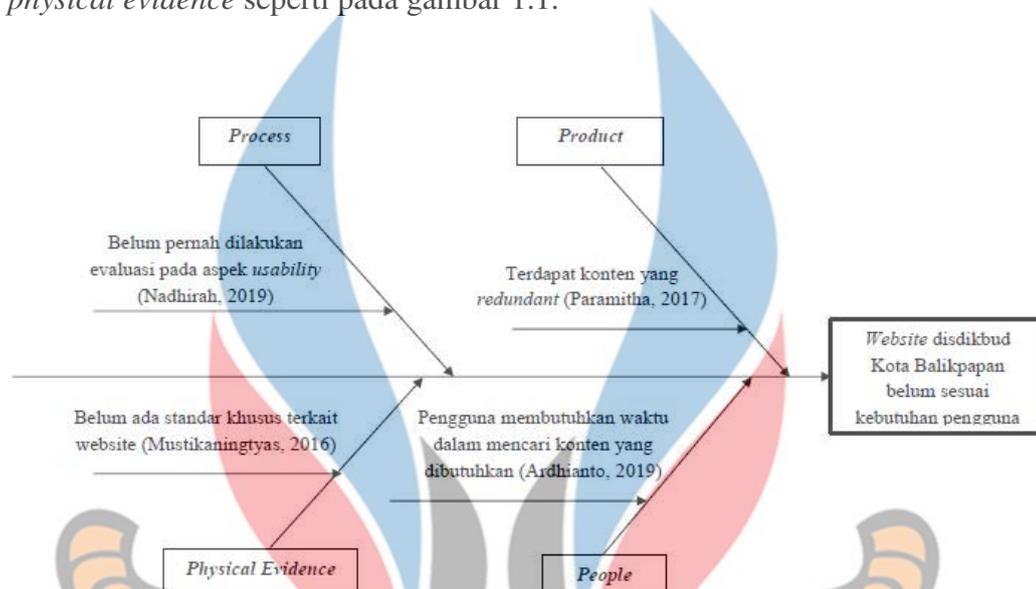
Berikut adalah batasan masalah pada penelitian ini.

1. Pengujian *usability* dilakukan hanya pada bagian tampilan antarmuka *website* DISDIKBUD Kota Balikpapan.
2. Pengujian evaluasi heuristik dilakukan berdasarkan pada *menu* dan fitur yang tersedia pada tampilan antarmuka *website* DISDIKBUD Kota Balikpapan.
3. Penelitian hanya dilakukan sampai dengan tahap rekomendasi perbaikan tampilan berupa *prototype website*, tidak sampai tahap implementasi.

1.6 Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka pemikiran penelitian menjelaskan sebab-akibat (*caused-effect*) dari suatu permasalahan. Di mana kerangka pemikiran pada penelitian ini menggunakan metode *fishbone* dengan kategori 8P untuk

mengidentifikasi permasalahan utama sebagaimana DISDIKBUD Kota Balikpapan merupakan organisasi yang bergerak dibidang jasa. Permasalahan pada penelitian ini disebabkan oleh 4 faktor yaitu *product*, *people*, *process*, dan *physical evidence* seperti pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian

Sebab potensial pada faktor *product* adalah *website* memiliki konten yang *redundant*. Hal ini seperti permasalahan pada penelitian yang dilakukan oleh (Paramitha, 2017). Di mana pada DISDIKBUD Kota Balikpapan dikarenakan adanya *human error* baik saat pembuatan maupun saat pengembangan *website*, serta tidak adanya dokumen pendukung dalam pembuatan maupun pengembangan sistem menjadi pemicu adanya data yang sama.

Faktor *people* yaitu pengguna membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menemukan konten tertentu, hal ini diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh (Ardhianto, Az-Zahra, & Rokhmawati, 2018). Pada *website* DISDIKBUD Kota Balikpapan memiliki tata letak navigasi yang kurang baik sehingga menyulitkan pengguna terutama dalam menemukan informasi tertentu. Pengguna yang ingin menemukan informasi tertentu membutuhkan penelusuran di seluruh halaman *website* sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menemukan konten tertentu memakan waktu lebih.

Faktor *process* di mana *website* belum pernah dilakukan evaluasi pada aspek *usability*. Hal ini diperoleh dari permasalahan pada penelitian yang

dilakukan oleh (Nadhirah, Wardana, & Brata, 2019) yang menjelaskan bahwa *website* tersebut belum pernah dilakukan evaluasi. Adapun pada *website* DISDIKBUD Kota Balikpapan, penyebabnya adalah karena kurangnya sumber daya manusia dan waktu untuk meningkatkan kualitas *website*. Karena DISDIKBUD Kota Balikpapan hanya memiliki satu pengelola yang juga sebagai pengembang *website*.

Terakhir adalah faktor *physical evidence*, di mana belum ada standar khusus terkait *website*. Hal ini diperoleh dari permasalahan pada penelitian yang dilakukan oleh (Mustikaningtyas, Saputra, & Pinandito, 2016). DISDIKBUD Kota Balikpapan hingga saat ini belum memiliki dokumen ataupun standar khusus terkait *website* karena kurangnya sumber daya manusia untuk membuat dokumen standar khusus *website*. Oleh sebab itu, dapat memicu terjadinya konten yang redundan hingga tata letak navigasi yang kurang terorganisir.

Dari keempat faktor penyebab permasalahan tersebut dapat mengakibatkan *website* DISDIKBUD Kota Balikpapan sebagai sarana informasi pendidikan dan kebudayaan belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Balikpapan. Melihat hal tersebut, *website* DISDIKBUD Kota Balikpapan dinilai belum sesuai dengan aspek *usability* terutama segi kepuasan. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi *usability* pada antarmuka *website* DISDIKBUD Kota Balikpapan yang akan menghasilkan penilaian berdasarkan persepsi pengguna. Hasil dari analisis evaluasi *website* akan menjadi rekomendasi untuk dilakukan perbaikan antarmuka *website* DISDIKBUD Kota Balikpapan bagi pihak pengembang *website*.

