

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan publik berbasis *web* sudah menjadi bagian penting dalam menunjang keberhasilan suatu instansi pemerintah. Pemerintah telah menyadari bahwa peranan *website* sangat menguntungkan dari berbagai faktor seperti memudahkan pengguna baik masyarakat ataupun pemerintah dari berbagai daerah untuk mendapatkan informasi atau layanan yang ada di pemerintahan tersebut. Pada penelitian ini salah satu objek penelitian yang akan dilakukan yaitu *website E-Government Kota Sukabumi*. Berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna *website E-Government Kota Sukabumi* yaitu pegawai pemerintah (lampiran 1.a dan lampiran 1.b) menyatakan bahwa *website* pada saat ini belum memenuhi kebutuhan pengguna karena terdapat kekurangan yang disebabkan oleh *user interface* (tampilan antarmuka). Penyebab yang mempengaruhi kekekurangan dalam hal *user interface* yakni kurangnya tampilan komponen simbol dan tombol, penempatan konten informasi belum tertata rapih, dan untuk mendapatkan informasi diperlukan beberapa tahapan sehingga pencarian informasi kurang fleksibel dan efisien. Selain itu, berdasarkan wawancara kepada pengguna non-pemerintah (lampiran 1.c) menyatakan bahwa *website* saat ini belum memenuhi kebutuhan pengguna Karena kurangnya penjelasan dari *task-task* yang ada, dan kurangnya penjelasan peringatan apabila terjadi kesalahan yang disebabkan oleh pengguna. Sehingga *webite* saat ini belum memenuhi kebutuhan dari pengguna *website E-Government Kota Sukabumi*.

Untuk memperjelas permasalahan di atas perlu dilakukan pengujian *usability* agar informasi permasalahan bersifat kumulatif dapat diubah menjadi data yang bersifat kuantitatif. Pengujian *usability* dilakukan menggunakan metode QUIM (*Quality in Use Integrated Measurement*) Karena dengan menggunakan metode QUIM ini permasalahan yang di atas dapat terwakilkan dengan indikator-indikator QUIM[8]. Hasil yang didapatkan dari pengujian *usability* mengguna QUIM terdapat 2 indikator yang berkualifikasi kurang dan hasil yang tidak berhasil yaitu *efficiency, effectiveness*.

Selain itu terdapat 2 indikator berkualifikasi cukup dan hasil yang tidak berhasil yaitu *satisfaction, safety*. 6 indikator berkualifikasi bagus dan hasil yang berhasil yaitu *productivity, learnability, trustfulness, accessibility, universality, usefulness* untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3-5[20]. Indikator penilaian yang berkualifikasi kurang, dan cukup perlu adanya perbaikan untuk meningkatkan *usability* terhadap *website E-Government* Kota Sukabumi.

Berdasarkan permasalahan tersebut perlu sebuah rekomendasi perancangan dan pengembangan *user interface website* yang mengfokuskan kepada kebutuhan pengguna pemerintah maupun pengguna non-pemerintah. Melihat hal tersebut metode *user centered design* lebih tepat digunakan Karena *user centered design* merupakan metode perancangan *user interface* yang mefokuskan kepada kebutuhan yang berpusat pada pengguna[6]. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menggunakan UCD dapat meningkatkan nilai *usability* terhadap *website E-Government*. Oleh Karena itu metode UCD digunakan sebagai perancangan *user interface* agar dapat meningkatkan kepuasan dan *usability website E-Government* Kota Sukabumi[7].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana pengaruh perancangan menggunakan metode *user centered design* dalam menyelesaikan masalah *efficiency, effectiveness, satisfaction, safety* yaitu dengan meningkatkan nilai *usability* ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas , terdapat tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Menghasilkan rekomendasi desain *user interface* pada *website* pemerintahan berdasarkan kebutuhan yang berpusat pengguna dan konsep *usability*.
2. Menghasilkan nilai *usability* Pada *website E-Government* Kota Sukabumi.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ada pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang akan dilakukan sebatas perekomendasi desain *user interface* pada *website* pemerintahan berdasarkan kebutuhan yang berpusat pada *user*.
2. Narasumber penelitian adalah pengguna *website* pemerintahan yaitu lingkungan pemerintahan dan masyarakat umum yang dapat menggunakan *website* tersebut tanpa berkebutuhan khusus.
3. Hasil penelitian hanya berupa *prototype* yang telah dirancang menggunakan metode *User Centered Design* dan konsep *usability*.
4. Pengujian *website* dilakukan dengan cara survei serta memberikan Kuisisioner. Metode pengujian dilakukan menggunakan parameter *QUIM* (*Quality in Use Integrated Measurement*).
5. Studi kasus yang akan menjadi objek penelitian yaitu *website E-Government* kota Sukabumi yaitu sukabumikota.go.id.
6. Iterasi dilakukan apabila nilai *usability* yang telah dievaluasi tidak memenuhi standar penilaian yaitu nilai *usability* dibawah 63,99% dan atau iterasi dilakukan 2 kali dengan mengadopsi penelitian dari *Philippe Krutchen*[28].
7. *Prototype* yang dirancang hanya bisa digunakan pada *device* laptop.

1.5 Metode Penyelesaian Masalah

Berikut ini merupakan metode penyelesaian masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Studi Literatur

Studi Literatur merupakan tahap dalam mencari dan mengumpulkan literature yang mempelajari landasan teori dan referensi-referensi yang berhubungan dengan konsep *User Interface*, *Human Computer Interaction*, *Usability*, *User Centered Design*, *Website*, *E-Government* dan sumber-sumber lain yang mendukung untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

2. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan tahap dimana dilakukan proses pengumpulan data berupa wawancara terhadap pengguna untuk menentukan konteks apa saja yang dibutuhkan pengguna yang sesuai untuk perancangan *user interfaces website*.

3. *Specify context of use*

Specify context of use merupakan tahap dimana dilakukannya analisis konteks pengguna dan memahami mutu dari kegunaan sistem yang mengacu pada pemahaman karakteristik, *task*, dan *work* berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada proses pengumpulan data.

4. *Specify Requirements*

Specify Requirements merupakan tahapan dimana menentukan kebutuhan pengguna dengan mengidentifikasi setiap kebutuhan berupa *task* dan *work* apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna.

5. *Produce Design Solution*

Produce Design Solution merupakan tahap dimana merancang solusi dari desain yang sesuai dengan pengalaman dari pengguna dan pengetahuan, komentar, ide yang pengguna lakukan.

6. *Evaluate Design*

Evaluate Design merupakan tahap dimana evaluasi perancangan terhadap kebutuhan yang telah dilakukan serta melakukan evaluasi desain yang telah dikerjakan pada tahap sebelum-belumnya dengan menguji *usability* menggunakan teknik *QUIM* (*Quality in Use Integrated Measurement*).

7. Penulisan Laporan

Penulisan Laporan merupakan tahap dimana pendokumentasian pada tahap-tahap kegiatan yang telah dilakukan dan hasil apa saja yang telah dianalisis. Tugas Akhir ini akan dibukukan dalam bentuk buku Tugas Akhir.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisan yang bertujuan untuk memperjelas seluruh isi buku penelitian tugas akhir yang terdiri dari pokok bahasan yang diperjelas dengan sub-sub pokok bahasan. Sistematika penulisan yang terdapat pada buku ini sebagai berikut :

1. Bagian awal
 - a. Halaman judul: Analisis dan Rekomendasi Model Perancangan *User interface Website E-Government* Kota Sukabumi Menggunakan Metode *User Centered Design*.
 - b. Lembar pernyataan: berisi pernyataan penelitian yang telah ditandatangani oleh penulis.
 - c. Lembar pengesahan: berisi pengesahan penelitian yang telah ditandatangani oleh dosen pembimbing dan ketua program studi.
 - d. Abstrak : berisi penjelasan secara singkat dari keseluruhan penelitian yang telah dilakukan.
 - e. Lembar persembahan: berisi persembahan dari penulis kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian.
 - f. Kata pengantar: berisi ungkapan rasa syukur penulis mengenai penelitian yang telah dilakukan.
 - g. Daftar isi: berisi petunjuk nomor halaman buku TA.
 - h. Daftar gambar: berisi urutan daftar gambar yang digunakan dalam penelitian.
 - i. Daftar tabel: berisi urutan daftar tabel yang digunakan dalam penelitian.
 - j. Daftar istilah: berisi kumpulan istilah yang digunakan dalam penelitian.
2. Bagian inti
 - a. BAB 1 Pendahuluan: pada bab ini terdapat beberapa unsur yaitu: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, metode penyelesaian masalah, dan sistematika penulisan.
 - b. BAB 2 Kajian Pustaka: pada bab ini berisi pendukung teori-teori yang digunakan dalam penelitian.
 - c. BAB 3 Alur Pemodelan: pada bab ini berisi langkah-langkah sesuai metodologi penelitian.

- d. BAB 4 Pengujian dan Analisis: pada bab ini melakukan pengujian terhadap sistem yang sudah dibuat kemudian dilakukan analisis.
 - e. BAB 5 Kesimpulan dan Saran: pada bab ini menjelaskan kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil pengujian dan analisis. Kemudian diberikan penjelasan saran terhadap sistem yang telah dibuat dengan tujuan dapat dikembangkan lebih baik lagi.
3. Bagian akhir
- a. Daftar pustaka: berisi sumber-sumber teori yang digunakan untuk membantu penyelesaian penelitian.
 - b. Lampiran: berisi dokumen pendukung.