

1. Pendahuluan

Latar Belakang

Sejak memasuki era transformasi digital, lembaga pemerintahan turut memanfaatkan perkembangan teknologi informasi sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan menyederhanakan penyebaran informasi secara efektif dan efisien [1]. Hal ini tertuang pada beberapa kebijakan hukum, yaitu Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* serta Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dinas Kesehatan Kota Bogor merupakan salah satu yang menerapkan *E-Government* melalui *website* resmi www.dinkes.kotabogor.go.id/ dengan tujuan memberikan informasi dan data mengenai kesehatan, serta kesempatan bagi pengguna untuk mengakses informasi mengenai kesehatan [2].

Sebagai upaya pemutusan rantai penyebaran COVID-19, Pemerintah Indonesia saat ini terus-menerus melakukan sosialisasi pentingnya vaksinasi namun respon masyarakat masih lambat karena adanya keraguan terhadap berita *hoax* dan kemampuan jenis vaksin [3]. Melalui *E-Government*, pemerintah dapat melakukan sosialisasi dengan memberikan berita dan informasi akurat terkait vaksin COVID-19 langsung dari *website* resmi. Dilansir oleh portal berita Mudanesia, *website* Dinas Kesehatan Kota Bogor juga mempublikasikan informasi mengenai vaksinasi, mulai dari formulir pendaftaran, persyaratan, ketersediaan vaksin, sampai jadwal dan tempat pelaksanaan vaksinasi [4]. Studi pendahuluan diterapkan pada *website* Dinas Kesehatan Kota Bogor dengan mengobservasi penyajian informasi vaksinasi terhadap *user experience* 5 pengguna. Dari hasil observasi diperoleh beberapa permasalahan *user experience*, yaitu; pengguna menghabiskan waktu yang cukup lama untuk mencari informasi mengenai vaksinasi, informasi mengenai vaksinasi diletakkan secara tersembunyi dan muncul secara tidak berurutan, serta navigasi pada *website* tidak sistematis sehingga pengguna merasa kesulitan dalam mengakses *website* ini.

Menurut deskripsi ISO 9241-210 Tahun 2010, *User Experience* merupakan persepsi dan balasan yang diberikan oleh pengguna dari adanya interaksi dan proyeksi dengan sistem, produk, maupun layanan [5]. *User Experience (UX)* berpusat pada bagaimana perasaan pengguna ketika keseluruhan desain pada *website* diimplementasikan, hal ini tidak selalu tentang keindahan pada desain tetapi juga kualitatif serta fungsionalitas yang bekerja dengan baik dibutuhkan pada *user experience* [6]. Ketika *user experience* dari suatu produk rendah, maka terdapat potensi produk tersebut akan ditinggalkan oleh pengguna [5]. Menurut Norman, *user experience* yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara mudah dan tepat dengan kesederhanaan merupakan *user experience* yang baik dan akan menghasilkan produk yang memuaskan untuk digunakan dan dimiliki oleh pengguna [7].

Melalui permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan *user experience* pada *website* Dinas Kesehatan Kota Bogor. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* sebagai pengukur *user experience*, serta *Usability Testing* sebagai pengidentifikasi permasalahan kegunaan yang menjadi acuan untuk desain prototipe perbaikan *website*. Metode *Usability Testing* digunakan karena pengujian dilakukan dengan mengarahkan pengguna untuk mengerjakan beberapa *task skenario* secara langsung pada *website*, yang sesuai dengan deskripsi *Usability Testing* yaitu sarana penelitian yang terdiri dari proses pengujian dengan melibatkan orang sebagai target untuk melakukan evaluasi pemenuhan kriteria kegunaan atas suatu produk [8].

Sedangkan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* digunakan oleh penulis karena metode ini sangat cocok untuk mengukur dan membandingkan *user experience* dari dua produk yaitu pada *website* Dinas Kesehatan Kota Bogor saat ini dan desain prototipe perbaikan, serta membuktikan bahwa desain perbaikan menghasilkan *user experience* yang lebih baik kedepannya [9]. Melalui penjelasan *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)* di atas, dapat dikaitkan bahwa kedua metode tersebut saling berkaitan dalam proses evaluasi dan perbaikan *user experience*. Hal ini saling berkaitan karena di dalam mencapai hasil dari evaluasi dan perbaikan *user experience* membutuhkan *Usability Testing* pada saat melakukan proses identifikasi masalah yang kemudian hasilnya disempurnakan agar menjadi baik dengan menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*, sehingga penulis dapat mengetahui perasaan pengguna dengan mengukur *user experience* serta mengidentifikasi ranah perbaikan yang baik pada sistem maupun produk yang dievaluasi [10]. Evaluasi dilakukan sebanyak dua kali, evaluasi pertama untuk mengetahui *user experience* terkait penyajian informasi vaksinasi pada *website* Dinas Kesehatan Kota Bogor saat ini dan menjadi acuan perbaikan untuk desain prototipe perbaikan. Sedangkan evaluasi kedua untuk mengetahui *user experience* dari desain prototipe perbaikan yang telah dibuat oleh penulis. Kedua hasil evaluasi tersebut dibandingkan, dan membuktikan apakah desain perbaikan menghasilkan *user experience* yang lebih baik atau tidak.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, diperoleh rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hasil evaluasi *user experience website* Dinas Kesehatan Kota Bogor menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *Usability Testing*?
2. Bagaimana desain prototipe perbaikan dari *website* Dinas Kesehatan Kota Bogor berdasarkan hasil

- evaluasi untuk meningkatkan *user experience*?
3. Bagaimana perbandingan hasil evaluasi *user experience website* Dinas Kesehatan Kota Bogor pada saat ini dan desain prototipe perbaikan menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *Usability Testing*?

Topik dan Batasannya

Adapun batasan masalah dari penelitian ini yaitu evaluasi dan analisis *user experience* yang dilakukan pada *website* Dinas Kesehatan Kota Bogor dikhususkan untuk mengevaluasi penyajian informasi vaksin per bulan Maret 2022. Kemudian penelitian ini tidak melakukan perbedaan terhadap kategori usia pengguna aplikasi, dan rekomendasi perbaikan didapatkan melalui wawancara kepada responden pengguna yang melakukan *Usability Testing*.

Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi *user experience website* Dinas Kesehatan Kota Bogor menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *Usability Testing*. Rekomendasi perbaikan yang disampaikan oleh responden pengguna dijadikan sebagai acuan pembuatan desain prototipe perbaikan, yang kemudian pada desain prototipe perbaikan dilakukan evaluasi kembali menggunakan metode yang sama. Kedua hasil evaluasi dibandingkan untuk mengetahui *user experience website* Dinas Kesehatan Kota Bogor saat ini dan desain prototipe perbaikan, serta membuktikan bahwa desain prototipe perbaikan dapat menghasilkan *user experience* yang lebih baik atau tidak.

Organisasi Tulisan

Pada Bab 2 berisi penjabaran studi literatur yang menjadi acuan penelitian. Pada Bab 3 berisi alur penelitian yang dilakukan. Pada Bab 4 berisi hasil analisis, serta perbandingan hasil analisis penelitian. Pada Bab 5 berisi kesimpulan dari seluruh penelitian dan saran untuk penelitian di masa mendatang.