

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Globalisasi mendorong ketergantungan yang semakin tinggi terhadap teknologi informasi dan komunikasi (TIK), yang kini menjadi elemen esensial dalam kehidupan sosial, ekonomi, politik, serta budaya. Keberadaan internet memungkinkan individu untuk berinteraksi tanpa terhalang jarak dan waktu, baik melalui komunikasi suara maupun visual. Selain sebagai alat komunikasi, teknologi ini juga dimanfaatkan oleh berbagai pihak, mulai dari individu, organisasi, hingga institusi untuk mendistribusikan informasi, memberikan edukasi, menyediakan hiburan, hingga membentuk opini publik. Di samping itu, akses internet juga sangat berperan dalam pemantauan perkembangan pasar, penanganan situasi darurat, serta pencarian informasi yang akurat dan cepat. Oleh karena itu, dibutuhkan kebijakan yang strategis dan efektif dalam pengelolaan TIK guna memastikan pemanfaatannya dapat mendukung pertumbuhan serta pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan di masa depan [1].

Meskipun perkembangan teknologi telah mendorong penerapan e-government sebagai upaya modernisasi pelayanan publik, masih banyak *website* instansi pemerintah yang belum optimal dari segi antarmuka maupun navigasi. Padahal, *website* merupakan bentuk implementasi utama dari e-government yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan pemerintahan secara cepat, efisien, dan tanpa batasan waktu maupun lokasi. Namun kenyataannya, pengguna sering kali mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, memahami tampilan halaman, atau menggunakan fitur-fitur yang disediakan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam aspek usability, yang justru dapat menghambat transparansi, efisiensi, serta partisipasi publik. *Website* yang tidak dirancang dengan prinsip user-centered dapat menurunkan kualitas pengalaman pengguna dan pada akhirnya mengurangi efektivitas penerapan e-government itu sendiri. Oleh karena itu, penting dilakukan evaluasi usability secara menyeluruh terhadap *website* pemerintah agar dapat terus berinovasi dan

menyesuaikan diri dengan kebutuhan serta ekspektasi masyarakat di era digital saat ini [2].

Penelitian lain yang dilakukan oleh Rahmadani & Syahputra menunjukkan bahwa dari perbandingan tiga metode evaluasi usability heuristic evaluation, cognitive walkthrough, dan think-aloud evaluation metode heuristic evaluation memiliki efektivitas paling tinggi dalam mengidentifikasi berbagai masalah usability, terutama karena metode ini telah dikembangkan lebih lanjut dengan mempertimbangkan aspek interaksi fisik dan ergonomi dalam konteks perangkat digital. Metode ini tidak hanya mampu mendeteksi lebih banyak permasalahan dibandingkan dua metode lainnya, tetapi juga dinilai lebih efisien dari segi waktu dan sumber daya karena tidak memerlukan partisipasi pengguna secara langsung dalam setiap tahap evaluasi. Di sisi lain, metode cognitive walkthrough dan think-aloud evaluation cenderung menghasilkan temuan yang lebih sedikit dan kurang mendalam, karena belum mengalami penyesuaian signifikan terhadap kompleksitas antarmuka digital modern seperti *website* pemerintahan atau aplikasi berbasis web. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan heuristic evaluation, terlebih bila dikombinasikan dengan metode berbasis pengalaman pengguna seperti *Usability Testing*, berpotensi memberikan hasil evaluasi yang lebih menyeluruh dan akurat dalam mengidentifikasi permasalahan pada *website* pemerintah [3].

Dalam konteks digital, *website* atau sistem berbasis web menjadi sarana utama dalam penyebaran informasi yang lebih luas dan cepat. *Website* terdiri dari sekumpulan halaman digital yang berisi berbagai jenis informasi yang dapat diakses oleh pengguna melalui internet. Oleh karena itu, proses perancangan *website* harus dilakukan dengan cermat dan strategis agar informasi yang disajikan dapat tersampaikan dengan jelas serta mudah dipahami oleh masyarakat luas [4]. Salah satu aspek paling penting dalam pengembangan aplikasi berbasis web adalah perancangan antarmuka yang intuitif dan ramah pengguna. Sebuah aplikasi yang dirancang dengan baik akan lebih mudah digunakan dan dipahami oleh penggunanya. Dalam membangun sistem informasi berbasis web, faktor kemudahan dalam penggunaan (*usability*) menjadi prioritas utama agar pengguna

dapat mengakses serta memanfaatkan fitur yang tersedia dengan nyaman dan efisien [5].

Evaluasi usability merupakan proses yang melibatkan interaksi langsung dengan pengguna untuk menilai sejauh mana sistem atau *website* dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan dalam pengalaman pengguna secara menyeluruh. Berdasarkan pendapat Zaphiris dan Kurniawan, terdapat beberapa pendekatan umum dalam mengevaluasi desain antarmuka, antara lain berbasis model atau metrik, inspeksi oleh evaluator, pengujian langsung (testing), serta pengumpulan umpan balik pengguna (inquiry). Dari berbagai pendekatan tersebut, metode *Usability Testing* menjadi salah satu yang paling banyak digunakan saat ini karena kemampuannya dalam mengungkap masalah nyata yang dialami pengguna saat berinteraksi langsung dengan sistem, termasuk pada konteks layanan publik digital seperti *website* pemerintahan [6].

Website banyak dimanfaatkan oleh berbagai organisasi dan lembaga pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi dalam operasional mereka, termasuk *website* Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur yang digunakan untuk mempercepat penyebaran informasi kesehatan dan layanan publik secara digital [7]. Sebagai sarana komunikasi resmi, *website* ini berperan penting dalam menyediakan informasi mengenai profil instansi, publikasi data kesehatan, program pemerintah, serta layanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat luas. Dengan kemudahan akses yang ditawarkan, masyarakat dapat memperoleh informasi terkait kebijakan kesehatan, jadwal imunisasi, pencegahan penyakit, serta layanan rumah sakit dan puskesmas tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Namun, meskipun *website* ini memiliki peranan yang signifikan, terdapat beberapa aspek yang masih perlu dievaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa kekurangan yang teridentifikasi meliputi tampilan antarmuka yang kurang menarik, navigasi yang membingungkan, serta ketidakkonsistenan dalam tampilan antar konten, yang dapat menghambat pengalaman pengguna dalam mengakses informasi. Selain itu, kurangnya responsivitas pada beberapa perangkat juga menjadi kendala yang dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna. Banyaknya masalah usability ini menunjukkan bahwa perbaikan sangat diperlukan agar *website* lebih efektif dalam

mendukung kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, metode *Usability Testing* dan heuristic evaluation menjadi pendekatan yang relevan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dan mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Dengan adanya evaluasi dan peningkatan yang berkelanjutan, *website* ini diharapkan dapat menjadi platform yang lebih responsif, intuitif, dan ramah pengguna, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dengan lebih mudah dan merasa lebih puas dalam memanfaatkan layanan yang disediakan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai Evaluasi *Website* Layanan Penyedia Subtitle dengan metode *Usability Testing*, diperoleh hasil tingkat kemudahan penggunaan (*learnability*) sebesar 82,7%, yang dinilai baik. Dalam aspek efisiensi, pengguna dapat menyelesaikan tugas dengan kecepatan 0,27 goals per detik, sementara tingkat kepuasan (*satisfaction*) mendapat skor 80,2% (SUS Score) dengan nilai B dan *adjective rating* “*excellent*”, yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Secara keseluruhan, *website* Subscene.com termasuk kategori baik dan mampu memberikan pengalaman yang memuaskan [8]. Berdasarkan penelitian yang lain mengenai evaluasi *usability* pada sistem penerimaan mahasiswa baru metode *heuristic evaluation* didapatkan hasil beberapa variabel memiliki persentase rendah: H1 pernyataan 3 (48,40%), H3 pernyataan 6 (32,20%), H9 pernyataan 15 (35,50%), dan H10 pernyataan 16 (15,10%). Variabel ini perlu perbaikan. Rekomendasi untuk pengelola SPMB STT Dumai meliputi: menambah menu exit, menu pencarian data, mempercantik tampilan dengan gambar background, dan menambahkan tombol bantuan untuk mengatasi error [9].

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang menggabungkan dua metode dalam mengevaluasi *usability website* Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, berbeda dari penelitian sebelumnya yang hanya menggunakan satu pendekatan. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kegunaan, informasi, dan interaksi pengguna di situs web tersebut, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan guna meningkatkan pengalaman pengguna.

1.2. Perumusan Masalah

1.2.1. Permasalahan

Pada permasalahan penelitian ini ditemukan *website* Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur masih menghadapi beberapa permasalahan dari segi usability, seperti tampilan antarmuka yang kurang menarik, navigasi yang membingungkan, serta inkonsistensi pada tata letak dan elemen visual. Permasalahan ini dapat menghambat kemudahan pengguna dalam mengakses informasi maupun layanan yang disediakan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi usability untuk mengidentifikasi kelemahan desain dan memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* tersebut.

1.2.2. Metode Usulan

Pada penelitian ini, digunakan metode *Usability Testing* untuk mengumpulkan data permasalahan langsung dari pengguna situs web. Selain itu, metode *heuristic evaluation* diterapkan untuk mengidentifikasi masalah dari sudut pandang evaluator di bidang *usability*. Dengan menggabungkan kedua metode ini, diharapkan hasil evaluasi yang diperoleh mencakup perspektif lengkap dari pengguna dan evaluator ahli.

1.2.3. Pertanyaan Penelitian

Dengan merujuk kepada masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, dan metode yang diusulkan, maka didapatkan pertanyaan bahwa :

1. Bagaimana mengevaluasi *usability* pada *website* Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur menggunakan metode *Usability Testing* dan *Heuristic Evaluation*?
2. Apa hasil rekomendasi dari *website* Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur berdasarkan metode *Usability Testing* dan *Heuristic Evaluation*?

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai penulis dari penelitian ini antara lain:

1. Mengevaluasi *website* Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur berdasarkan aspek *usability* menggunakan metode *Usability Testing* dan *Heuristic Evaluation*.
2. Mengetahui hasil rekomendasi untuk *website* Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur berdasarkan analisis yang dilakukan.

1.3.2. Manfaat

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan untuk *website* Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur dan meningkatkan pemahaman tentang kriteria *website* yang baik.
2. Bagi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam menjaga kualitas layanan informasi agar lebih efektif dan efisien bagi pengguna, baik saat ini maupun di masa depan.

1.4. Batasan Masalah

Pada penyelesaian penelitian ini memiliki beberapa batasan masalah, berikut merupakan batasan masalah yang harus diperhatikan :

1. Penelitian ini berfokus pada evaluasi *usability website* Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur menggunakan metode *Usability Testing* dan *heuristic evaluation*, tanpa membahas aspek teknis lain seperti keamanan atau performa server.
2. Evaluasi hanya melibatkan evaluator yang bergerak di bidang *usability* dan pengguna yang familiar dengan situs web tersebut.
3. Evaluasi dan saran perbaikan dalam penelitian ini hanya difokuskan pada aspek tampilan antarmuka, berdasarkan analisis yang dilakukan oleh pengguna *website* dan evaluator ahli.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan secara umum mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, yaitu evaluasi, tujuan evaluasi, *usability*, *heuristic evaluation*, variabel dalam *heuristic evaluation*, *website* Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, dan penelitian sejenis yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, dan artikel.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pembahasan bab ini berisi tentang bahan, alat, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, serta metode pengumpulan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pemaparan hasil penelitian dan analisis data yang mencakup karakteristik responden, penentuan evaluator, validasi kuesioner, serta hasil evaluasi yang dijabarkan dalam bentuk analisis dan rekomendasi perbaikan.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk pengembangan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas *website*.