

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah menjadi salah satu bagian penting dalam kehidupan manusia. Bahkan dapat dikatakan bahwa penyebaran informasi sudah menjadi kebutuhan manusia di segala bidang. Salah satu cara dalam menyampaikan informasi tersebut yaitu dengan menggunakan media internet. Salah satu peran internet adalah menjadi sarana berbagi informasi antara pemerintah dan masyarakat yang ada di suatu kota, salah satu media untuk berbagi informasi tersebut adalah *website*.

Menurut (Hakim and Musalini, 2004), *Website* adalah kumpulan dari beberapa halaman yang memuat informasi dalam bentuk teks, gambar, suara ataupun gabungan dari semuanya dan dipresentasikan dalam bentuk *hypertext* dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut dengan *browser*. Dokumen pada *website* disebut dengan *web page* dan *link* dalam *website* memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu halaman ke halaman yang lain (*hypertext*), baik diantara page yang disimpan dalam server yang sama maupun server seluruh dunia. Halaman diakses dan dibaca melalui *browser* seperti Mozilla firefox atau Google Chrome.

Menurut (Ali et al., 2016), dalam membangun sebuah sistem informasi dan *website*, terdapat syarat – syarat tertentu yang harus dipenuhi, syarat – syarat tersebut diantaranya adalah mudah digunakan, efektif, dan efisien. Ketika membangun sistem informasi, seorang pengembang sistem harus memperhatikan faktor interaksi manusia dengan komputer, karena sistem informasi dibuat oleh manusia dan tujuannya digunakan oleh manusia. Interaksi manusia dan komputer atau *Human Computer Interaction (HCI)* merupakan salah satu ilmu yang mempelajari komunikasi antara pengguna dengan sistem, untuk menghasilkan suatu sistem yang berguna, aman, produktif, efektif, efisien dan fungsional.

Website Kota Jambi atau yang biasa disebut SIKOJA merupakan sebuah *website* yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Jambi, *website* tersebut menyajikan berbagai informasi terkini yang ada di Kota Jambi. *Website* Kota Jambi memiliki beberapa menu utama seperti beranda, sekilas kota jambi, pemerintahan, sarana dan prasarana, dokumen daerah, dan pelayanan publik. Untuk menghasilkan *website* yang dapat menyajikan informasi yang efektif dan efisien, maka dibutuhkan evaluasi *website* dari pandangan pengguna *website* itu sendiri.

Evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak decision maker untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.

Salah satu cara untuk mengevaluasi website adalah dengan mengukur *usability*. *Usability* didefinisikan sebagai sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu berdasarkan efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam konteks penggunaan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut (Nielsen, 2012), ada 5 aspek dari *usability*, yakni *learnability* yaitu mengetahui bagaimana pengguna dapat mempelajari cara menggunakan suatu produk untuk penggunaan pertama, *efficiency* yaitu mengetahui secepat apa pengguna dapat menyelesaikan kebutuhannya, *memorability* yaitu bagaimana pengguna dapat mengingat tahapan – tahapan yang dilakukan dalam menyelesaikan tugasnya, *errors* yaitu seberapa besar pengguna melakukan kesalahan dan seberapa besar akibat dari kesalahan tersebut, serta bisakah dengan mudah pengguna dapat mengatasi masalah tersebut, dan *satisfaction* yaitu bagaimana tanggapan pengguna ketika menggunakan *website* secara menyeluruh.

System Usability Scale (SUS) adalah salah satu metode *usability* yang dapat digunakan sebagai sarana evaluasi untuk melihat tingkat kegunaan dari sebuah *website*. *System Usability Scale* diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986, pengujian menggunakan SUS melibatkan pengguna akhir dalam pengujiannya. Hasil penilaian dari kuesioner SUS berupa skor SUS yang juga dalam bentuk NPS (*Net Promoter Score*), *acceptable*, *adjective*, dan *grade* dari *usability website* yang telah dievaluasi. Menurut John Brooke pada tahun 2013, SUS dapat digunakan untuk berbagai jenis produk dan layanan, diantaranya *hardware*, *software*, perangkat mobile, *website* maupun aplikasi (Brooke, 2013).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis akan melakukan EVALUASI USABILITY WEBSITE PEMERINTAH KOTA JAMBI MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE* untuk mengetahui tingkat *usability website* Pemerintah Kota Jambi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dari latar belakang, maka penulis menarik beberapa rumusan masalah yang membantu penulis untuk mencapai sasaran dalam penelitian.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah, untuk mengetahui tingkat *usability* dari *website* pemerintah Kota Jambi dengan menggunakan *System Usability Scale*.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan tingkat *usability website* dengan berdasarkan *System Usability Scale*, dimana hasilnya dalam bentuk skor SUS dan skala *acceptable, adjective, grade*, dan NPS (*Net Promoter Score*).

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam melakukan evaluasi *usability* pada sebuah *website* pemerintahan, sebagai bahan masukan bagi para *developer* atau pengembang *website* Kota Jambi untuk mengembangkan *websitenya*, serta mengembangkan *soft skill* dari peneliti melalui skripsi ini.

1.5 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi *website* hanya dilakukan pada bagian *user interface* dimana pengguna biasa/*public* dapat mengaksesnya
2. Pengumpulan data penelitian berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh para responden
3. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat di Kota Jambi.

