

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong berbagai bidang, seperti layanan publik, menuju transformasi digital (B & Anirwan, 2023). Pemerintah harus menggunakan teknologi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanannya (Fathony dkk., 2021). Untuk melaksanakan transformasi digital salah satunya adalah menggunakan *e-government*, dengan melibatkan penggunaan *website* untuk membagikan informasi dan menawarkan layanan kepada publik. *Website* pemerintah adalah cara utama masyarakat untuk mengakses informasi dengan cepat, mudah, di mana saja dan kapan saja, sehingga membantu membangun kepercayaan terhadap kinerja pemerintah (Mahendradi1, 2022). Seiring dengan meningkatnya peran *website* dalam layanan publik, dukungan infrastruktur internet menjadi faktor penting dalam menunjang aksesibilitas dan pemanfaatannya.

Internet telah menjadi infrastruktur kunci dalam mendukung transformasi digital ini. Berdasarkan laporan dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet Indonesia mencapai 215.626.156 pengguna dari total populasi 275.773.901 jiwa, dapat diartikan 78,19% menggunakan internet. Orang-orang banyak menggunakan internet, yang menunjukkan mereka lebih bergantung pada layanan digital (Bumbungan, 2025). Oleh karena itu, *website* pemerintah perlu dapat diakses, tetapi juga harus mudah digunakan dan menawarkan pengalaman yang baik bagi masyarakat. *Website* yang sulit digunakan dapat menghambat tujuan *e-government*, menurunkan efisiensi layanan, dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik digital (Hijriah dkk., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa aspek *usability* dan *user experience* menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan sebuah *website* pemerintah.

Keberhasilan *website* pemerintah tidak hanya bergantung pada kelengkapan informasi, namun juga pada tingkat pengalaman pengguna dan kualitas kegunaan (Napitulu, 2015). Nielsen mengatakan bahwa kegunaan adalah seberapa mudah suatu sistem digunakan sehingga orang dapat mencapai tujuan mereka dengan baik, melakukan hal-hal dengan cepat, dan merasa senang tentang hal itu. Hal ini sesuai

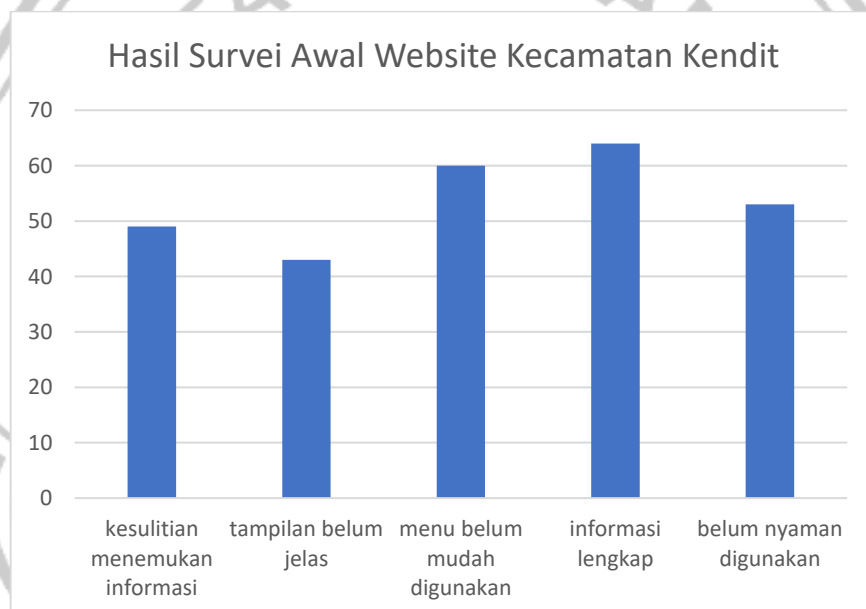
dengan definisi ISO 9241-11, yang menyatakan bahwa kegunaan berkaitan dengan seberapa baik seseorang dapat mencapai tujuan mereka, seberapa cepat mereka dapat melakukannya, dan seberapa puas mereka merasakan saat menggunakannya dalam situasi tertentu. Pengalaman pengguna berkaitan dengan persepsi dan respon yang muncul dari interaksi pengguna dan sistem, mencakup aspek kenyamanan, kejelasan, dan kesenangan dalam berinteraksi dengan sistem. Apabila *website* tidak mampu memberikan pengalaman yang baik, maka pengguna akan kesulitan untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan, menurunkan standar layanan, dan merugikan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah (Fahlevvi, 2025). Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian pada *website* pemerintah tertentu untuk mengetahui kondisi *usability* dan *user experience* secara nyata di lapangan.

Website Resmi Kecamatan Kendit (kendit.situbondokab.go.id) berfungsi sebagai media informasi dan layanan digital bagi masyarakat, yang memuat profil kecamatan, layanan publik, berita, dan informasi administrasi lainnya. *Website* ini diharapkan dapat menjadi penghubung antara pemerintah kecamatan dan masyarakat secara daring. Namun, berdasarkan pengamatan awal terhadap *Website* Kecamatan Kendit, ditemukan beberapa masalah teknis dan desain antarmuka, seperti ikon menu yang tidak dapat diklik, halaman yang menampilkan *error* 404, dan tampilan informasi yang tidak konsisten sehingga menyulitkan pengguna untuk menavigasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa *website* tersebut belum sepenuhnya mendukung kemudahan penggunaan yang optimal. Masalah-masalah ini menunjukkan adanya potensi ketidakcocokan antara desain antarmuka *website* dengan prinsip kegunaan. Temuan awal tersebut kemudian diperkuat melalui pengumpulan data dari pengguna untuk memperoleh gambaran yang lebih objektif.

Untuk memperkuat hasil observasi tersebut, dilakukan survei awal terhadap 100 pengguna *Website* Kecamatan Kendit guna memperoleh gambaran empiris mengenai kemudahan penggunaan dan kenyamanan *website*. Survei dilakukan menggunakan pertanyaan tertutup berbentuk pilihan “Ya” dan “Tidak” yang mencakup aspek kemudahan menemukan informasi, kejelasan tampilan, kemudahan penggunaan menu, kelengkapan informasi, serta kenyamanan penggunaan *website*. Hasil survei awal menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala dalam penggunaan *website*. Sebanyak 49% responden

menyatakan mengalami kesulitan menemukan informasi yang dibutuhkan. Pada aspek tampilan, 43% responden menyatakan tampilan *website* belum jelas. Permasalahan terlihat lebih dominan pada aspek navigasi dan kelengkapan informasi, di mana 60% responden menyatakan menu belum lengkap serta belum sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain *website* belum mudah digunakan dan 64% responden menilai informasi yang disajikan itu, 53% responden juga menyatakan belum merasa nyaman dalam menggunakan *Website* Kecamatan Kendit. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas *usability* dan *user experience* *Website* Kecamatan Kendit masih belum optimal sehingga memerlukan evaluasi lebih lanjut.

Ringkasan hasil survei awal disajikan pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1. 1 Hasil Survei Awal *Website* Kecamatan Kendit

Sejauh ini, belum ada studi yang secara menyeluruh dan cermat meneliti seberapa mudah digunakan *Website* Kecamatan Kendit dan bagaimana pengalaman penggunaannya. Sebagian besar penilaian terhadap *website* pemerintah kecamatan masih didasarkan pada pengamatan umum dan belum mencakup metode yang menggunakan prinsip *heuristic* bersamaan dengan umpan balik pengguna yang bisa diukur. Selain itu, belum ditemukan penelitian yang secara khusus menerapkan kombinasi metode *Evaluasi Heuristic Evaluation* dan *User Experience Questionnaire* pada *Website* Kecamatan Kendit. Situasi ini menunjukkan ada

bagian yang hilang dalam penelitian yang seharusnya diisi dengan melakukan studi yang cermat dan berbasis ilmu, kemudian dapat membantu menciptakan ide-ide yang lebih baik untuk meningkatkan desain *website*. Oleh karena itu, diperlukan metode yang tepat untuk mengevaluasi *website* secara komprehensif.

Penelitian ini menggabungkan pendekatan *Heuristic Evaluation* dan *User Experience Questionnaire*. Metode HE membantu menemukan masalah kegunaan dengan mengikuti sepuluh aturan *heuristic Nielsen*, dan pengalaman pengguna diukur menggunakan enam area UEQ yang utama, yaitu efisiensi, kebaruan, kejelasan, daya tarik, keandalan, dan kegembiraan. Integrasi kedua metode ini memungkinkan evaluasi dari sudut pandang objektif dan subjektif secara bersamaan, yang menghasilkan rekomendasi perbaikan yang lebih fokus dan sesuai dengan pengguna. Oleh karena itu, kedua metode ini dipilih secara matang dan terorganisir untuk mendapatkan saran yang lebih baik dalam merancang antarmuka. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas layanan digital.

Penelitian ini penting untuk membantu meningkatkan layanan publik digital di tingkat kecamatan. Harapan yang diinginkan dari penelitian ini yaitu dapat membantu Pemerintah Kecamatan Kendit untuk meningkatkan kualitas desain antarmuka dan memperbaiki kegunaan *website*. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi kecamatan lain ketika mereka melakukan penilaian terorganisir mengenai seberapa mudah digunakan dan ramah pengguna *website* pemerintah. Untuk membuat masalah penelitian, kita perlu mempelajari seberapa mudah digunakan dan ramah pengguna *Website* Kecamatan Kendit.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat 3 rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *usability Website* Kecamatan Kendit berdasarkan evaluasi menggunakan metode *Heuristic Evaluation*?
2. Bagaimana tingkat *user experience Website* Kecamatan Kendit berdasarkan hasil pengukuran menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)?
3. Aspek apa saja yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil integrasi evaluasi *Heuristic Evaluation* dan UEQ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis tingkat *usability Website* Kecamatan Kendit menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Mengukur dan mengevaluasi tingkat *user experience Website* Kecamatan Kendit menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ).
3. Menyusun rekomendasi perbaikan desain antarmuka berdasarkan hasil evaluasi *usability* dan *user experience*.

1.4 Manfaat Penelitian

Harapan dari penelitian ini dapat berkontribusi baik secara teoretis maupun langsung dalam peningkatan kualitas layanan publik berbasis *website*, khususnya pada *Website* Kecamatan Kendit.

1. Manfaat Teoretis

Diharapkan dapat memberi kontribusi terhadap pengembangan keilmuan di bidang evaluasi *usability* dan *user experience*. Berikut manfaat teoritis penelitian ini:

- a. Menambah referensi ilmiah terhadap penggunaan metode *Heuristic Evaluation* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dalam mengevaluasi *usability* dan *user experience website* layanan publik.
- b. Menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji evaluasi antarmuka sistem informasi pemerintahan berbasis *website* dengan pendekatan kombinasi evaluasi ahli dan persepsi pengguna.

2. Manfaat Langsung

Manfaat langsung yang didapat pengelola dan pengguna *Website* Kecamatan Kendit, antara lain:

- a. Memberikan gambaran tingkat *usability Website* Kecamatan Kendit berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *Heuristic Evaluation*.
- b. Menyajikan hasil pengukuran *user experience* pengguna secara kuantitatif menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) sebagai dasar pengambilan keputusan perbaikan.

- c. Menyusun rekomendasi perbaikan desain antarmuka *Website* Kecamatan Kendit agar lebih mudah digunakan, informatif, dan nyaman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan publik digital.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini ada 6 batasan masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian dibatasi pada *Website* Resmi Kecamatan Kendit dan tidak mencakup *website* kecamatan lain.
2. Metode *Heuristic Evaluation* digunakan untuk mengevaluasi usability berdasarkan sepuluh prinsip *heuristik Nielsen*.
3. Pengukuran *user experience* terdiri dari 26 item pertanyaan standar *User Experience Questionnaire* (UEQ).
4. Responden penelitian merupakan pengguna yang pernah mengakses *Website* Kecamatan Kendit.
5. Penelitian ini hanya sampai pada tahap evaluasi dan penyusunan rekomendasi desain antarmuka, tidak sampai pada tahap implementasi atau pengembangan sistem.
6. Analisis difokuskan pada aspek antarmuka, navigasi, informasi, dan pengalaman pengguna, serta tidak membahas aspek keamanan sistem maupun performa server.