

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

*United Nations* (UN) atau Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) meyakini bahwa implementasi teknologi informasi di sektor publik dapat memberikan kesempatan kepada negara kurang berkembang untuk membuat tugas-tugas yang tidak mungkin menjadi dapat dijangkau dan dicapai (United Nations, 2008). Hampir semua negara berusaha mengadopsi dan menyesuaikan manajemen bisnis dan proses publik mereka dengan kemajuan Teknologi Informasi (TI) dan internet, untuk memigrasikan pemerintah konvensional menjadi layanan *e-government*. Pesatnya perkembangan teknologi informasi disertai dengan teknologi komputer yang canggih dalam waktu yang relatif singkat menciptakan kemudahan dalam segala bidang. Teknologi informasi sendiri dibuat untuk memudahkan para penggunanya dalam mencatat, mengelola, menyimpan dalam bentuk data, mentransformasikan ke dalam bentuk informasi dan dapat disebarakan untuk para pengguna informasi. Tidak hanya itu, teknologi informasi membantu manusia dalam memecahkan masalah, meningkatkan produktivitas, efektivitas, efisiensi, dan kreativitas. Salah satu indikator perkembangan TI adalah jumlah pengguna internet yang semakin hari semakin bertambah.

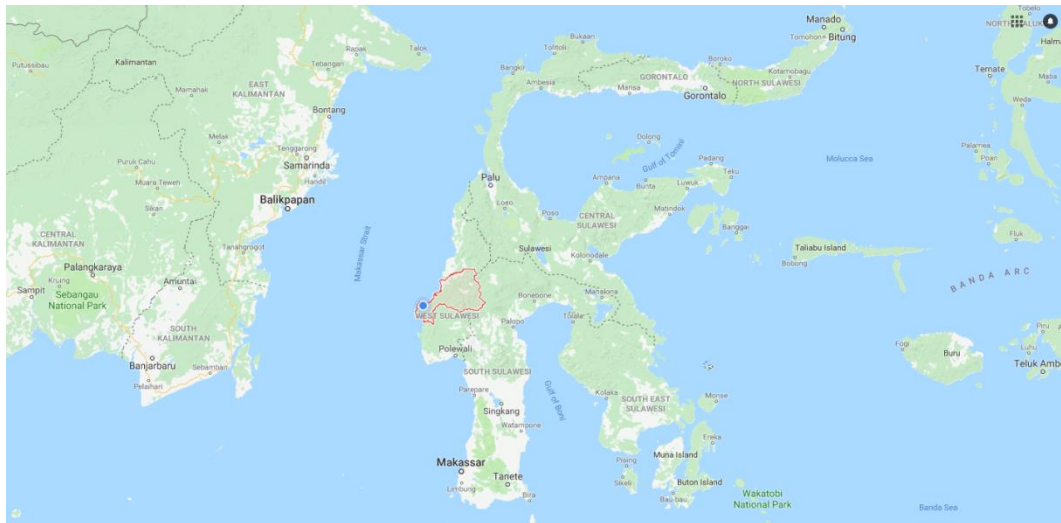
Tujuan *e-government* bergantung pada kemauan politik dan kebijakan nasional para pemimpin dan pemangku kepentingan utama di dalam sebuah negara. *E-government* harus memberikan kualitas layanan yang lebih baik dan pengiriman yang lebih murah, membelanjakan sumber daya yang langka dengan bijaksana, menerapkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas di semua tingkat pemerintahan, membiarkan pasar membuat kontribusi yang lebih penting, dan memastikan kesetiaan, kepercayaan, dan keyakinan warga di pemerintahan (Gant, 2008). Selain itu, *e-government* harus mengakomodasi kebutuhan warganya melalui layanan nasional, di semua tingkat pemerintahan dan mengalokasikan sumber daya dan barang publik secara efektif dan efisien. *E-government* seharusnya bisa mendorong hubungan internasional dengan negara lain melalui hubungan bilateral dan multilateral; melaksanakan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas di semua tingkat pemerintahan; menjadikan warga sebagai pelanggan dan pusat layanan pemerintah; menyediakan manajemen sistem keuangan dan anggaran yang lebih baik; mengakomodasi hubungan yang luas dan tanpa batas dari pemerintah, bisnis, dan warga negara. Di sisi lain, OECD (2011) berpendapat bahwa *e-government* harus

mengembangkan sistem pengumpulan data *online* untuk biaya entri data yang lebih murah dan pengecekan kesalahan otomatis; mendorong biaya komunikasi dengan bisnis dan warga negara; membuat sistem berbagi data dalam pemerintah dan antara pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya, seperti: Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), lembaga internasional, dan sektor swasta; menekankan penggunaan ulang data yang lebih baik; dan mendorong publikasi *online* untuk menurunkan biaya publikasi dan distribusi pemerintah.

Penerapan TI di lembaga pemerintah menghubungkan otoritas dengan warganya. TI mendorong pemerintah untuk memberikan informasi dan layanan yang lebih mudah diakses, transparan, efektif dan dapat dipertanggungjawabkan untuk tujuan bisnis. Informasi dan layanan dapat ditampilkan sebagai fakta, teks, grafik, gambar, suara, video, dan bahan mentah. Pemerintah yang dibangun dengan baik dibentuk oleh TI yang andal dan sumber daya manusia berkualitas tinggi, yang menyediakan interaksi dan meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pemangku kepentingan utama lainnya, seperti: warga negara G2C (*Government-to-Citizen*), bisnis G2B (*Government-to-Business*), pemerintah lain G2G (*Government-to-Government*), dan karyawan G2E (*Government-to-Employees*) dengan menggunakan *internet*.

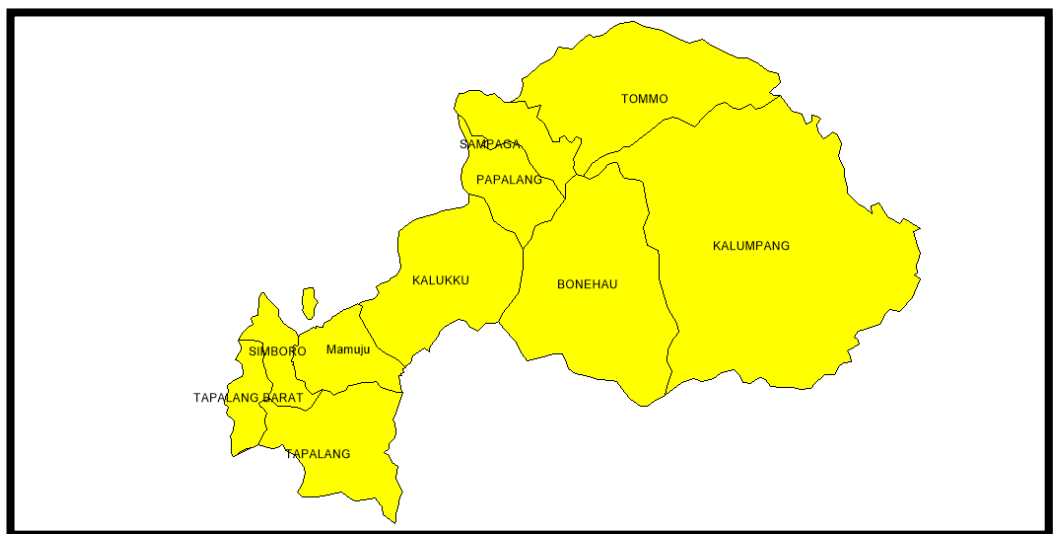
Salah satu implementasi dari *e-government* adalah *website*. *Website* pemerintah merupakan salah satu media yang sangat bermanfaat bagi warga dan pemerintah (Reddick, 2010). Setiap lembaga pemerintah di Indonesia telah mengembangkan *website* berdasarkan panduan umum dari Kementerian Informasi dan Teknologi. Demikian juga dengan Pemerintah Kabupaten Mamuju yang telah mengembangkan *websitenya* pada alamat <http://mamujukab.go.id>.

Sebagai gambaran, Kabupaten Mamuju terletak di Provinsi Sulawesi Barat dan merupakan Ibu Kota dari provinsi tersebut, serta terletak pada posisi 10 38' 110" – 20 54' 552" Lintang Selatan dan 110 54' 47" – 130 5' 35" Bujur Timur. Kabupaten Mamuju berbatasan dengan Kabupaten Mamuju Tengah di sebelah utara; Provinsi Sulawesi Selatan di sebelah timur; Kabupaten Majene, Kabupaten Mamasa dan Provinsi Sulawesi Selatan di sebelah selatan; serta Selat Makassar di sebelah barat.



*Gambar 1. 1 Lokasi Kabupaten Mamuju*

Kabupaten Mamuju memiliki luas wilayah 5.056,19 Km<sup>2</sup>. Hampir seluruh kecamatan di Kabupaten Mamuju dilintasi oleh sungai dan dengan topografi pegunungan. Kecamatan Kalumpang merupakan kecamatan terluas dengan luas wilayah 1.731,99 Km<sup>2</sup> atau 34,20 persen dari seluruh luas wilayah Kabupaten Mamuju.



*Gambar 1. 2 Wilayah Kabupaten Mamuju*

Pada tahun 2016, jumlah penduduk di Kabupaten Mamuju tercatat sebanyak 272.258 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki dan perempuan masing-masing sebanyak 138.698 jiwa dan 133.560 jiwa. Kondisi ini menunjukkan perbandingan penduduk laki-laki dan perempuan (*sex ratio*) Kabupaten Mamuju sebesar 104 yaitu untuk setiap 100 penduduk perempuan terdapat 104 penduduk laki-laki.

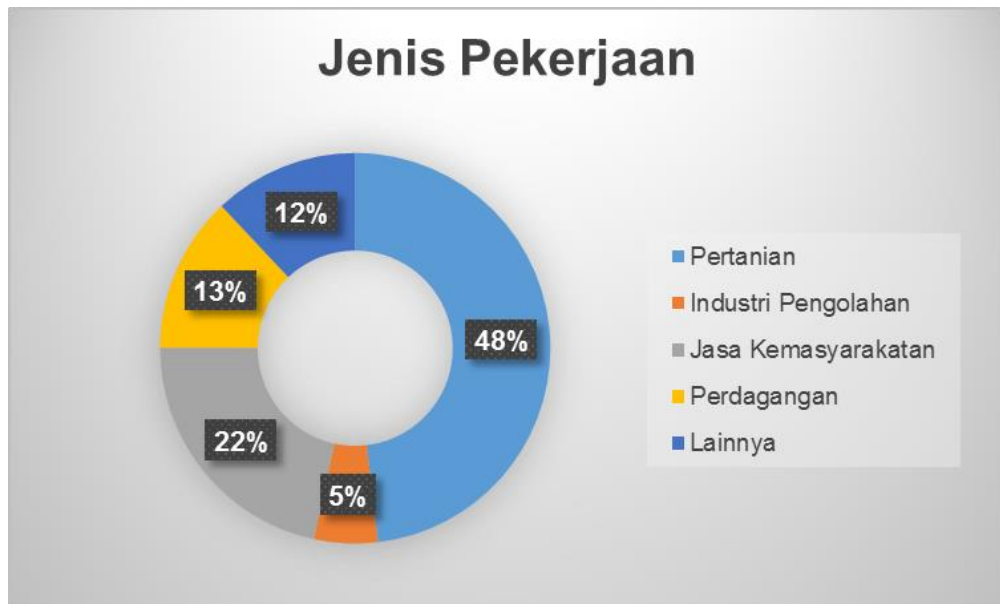
Pada tahun 2015, total penduduk usia kerja (15 tahun ke atas), lebih dari separuh penduduk Kabupaten Mamuju yang termasuk dalam angkatan kerja. Tingkat

partisipasi angkatan kerja (TPAK) di Kabupaten Mamuju mencapai 70,06 persen. Angkatan kerja yang terdapat di Kabupaten Mamuju sebanyak 126.363 orang. Dari jumlah tersebut yang mampu terserap oleh lapangan kerja yang tersedia di Kabupaten Mamuju hanya sebanyak 121.587 orang.

*Tabel 1. 1 Jumlah Angkatan Kerja pada Tiap Jenis Pekerjaan*

PEKERJAAN	PEKERJA	PERSENTASE
Pertanian	58,520	48.13%
Industri Pengolahan	6,420	5.28%
Jasa Kemasyarakatan	26,324	21.65%
Perdagangan	15,709	12.92%
Lainnya	14,615	12.02%
Jumlah	121,587	100.00%

Dengan demikian masih terdapat 4.776 orang yang belum mampu terserap di pasar tenaga kerja, atau masih terdapat tingkat pengangguran sebesar 3,78 persen. Angkatan Kerja yang dapat terserap di pasar kerja di Kabupaten Mamuju terserap pada semua kategori ekonomi dengan persebaran yang cukup bervariasi. Kategori pertanian merupakan kategori yang menyerap tenaga kerja terbanyak di Kabupaten Mamuju yang mencapai 59,10 persen. Banyaknya tenaga kerja yang terserap di kategori pertanian diduga dipicu karena kategori ini menjadi pangsa terbesar dalam menciptakan perekonomian di Kabupaten Mamuju pada tahun 2015 (Mamuju, 2016).



*Gambar 1. 3 Proporsi Jenis Pekerjaan*

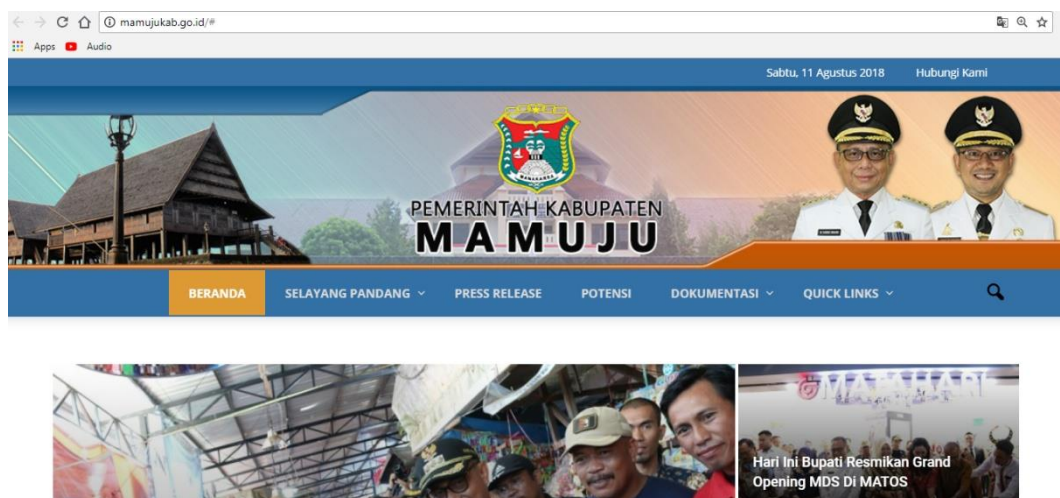
*Usability* adalah analisis kualitatif yang menentukan seberapa mudah user menggunakan antarmuka dalam suatu aplikasi (Nielsen, 2012). Suatu aplikasi disebut *usable* jika fungsi-fungsinya dapat berjalan secara efektif dan efisien. Suatu sistem perlu dikembangkan seiring berkembangnya teknologi yang menuntut kenyamanan dan kemudahan dalam penggunaannya. Pada praktiknya, warga membutuhkan *website* yang dapat digunakan karena mereka akan meninggalkan *website* yang tidak nyaman bagi mereka. Sebagai panduan, beberapa karakteristik yang membuat *website* ditinggalkan oleh pengunjungnya adalah sebagai berikut: kesulitan, navigasi yang rumit, ketidakjelasan, dan ketidakmampuan. Pertama, kesulitan untuk membaca dan menggunakan membuat pengunjung meninggalkan *website*. Selain itu, desain navigasi yang rumit yang membuat para pengunjung tersesat mendorong pengunjung untuk pergi. Selain itu, kejelasan *website*, seperti: teks kontras ke latar belakang dan apa yang mereka tawarkan membuat pengunjung tetap berada di *website*. Sebaliknya, *website* yang tidak memberikan kejelasan akan ditinggalkan. Dan pada akhirnya ketidakmampuan *website* untuk menjawab pertanyaan pengunjung dan mengarahkan pengunjung ke halaman yang mereka lihat tidak sesuai tujuan mereka akan membuat pengunjung pergi.

*Website* Kabupaten Mamuju memuat menu yang berisi selang pandang, *press realese*, potensi, dokumentasi, dan *quick links*. Pertama, selang pandang berisi tentang profil Kabupaten Mamuju, pemerintahan, serta gambaran umum dari Kabupaten Mamuju yang diantaranya seperti: topografi keadaan penduduk, keadaan ekonomi, lapangan kerja, pendidikan, dan Mamuju dalam angka. Kedua, *press realease* berisi tentang informasi yang seharusnya *up to date* karena memuat berita-

berita penting yang terjadi di wilayah Kabupaten Mamuju. Ketiga adalah menu potensi yang halamannya belum tersedia informasi tentang potensi apa saja yang ada di Kabupaten Mamuju. Keempat, didalam menu dokumentasi terdapat galeri foto kegiatan. Dan yang kelima adalah *quick links* yang seharusnya terdapat link-link penting yang tersambung dengan *website* Kabupaten Mamuju.

## B. Rumusan Masalah

*Website* Pemerintah Kabupaten Mamuju digunakan sebagai sarana pemberi informasi dari pemerintah kabupaten kepada masyarakat. Melihat fungsinya yang sangat penting sudah seharusnya apabila *website* pemerintah dapat dipahami dengan mudah dan nyaman pada saat digunakan. Berdasarkan peraturan menteri komunikasi dan informatika pada tahun 2017 tentang penyelenggaraan portal dan *website* pemerintahan, terdapat aturan untuk melakukan pemantauan dan evaluasi yang setidaknya dilaksanakan satu kali dalam satu tahun atau sewaktu-waktu apabila diperlukan. Hal ini bertujuan untuk perbaikan *website* agar lebih baik dari sebelumnya.



Gambar 1. 4 Website Kabupaten mamuju

Berdasarkan observasi terhadap *website* Kabupaten Mamuju melalui alamat <http://mamujukab.go.id/>, seperti pada gambar 1.4 dibawah ini, terdapat beberapa masalah pada *website* pemerintah Kabupaten Mamuju, yaitu:

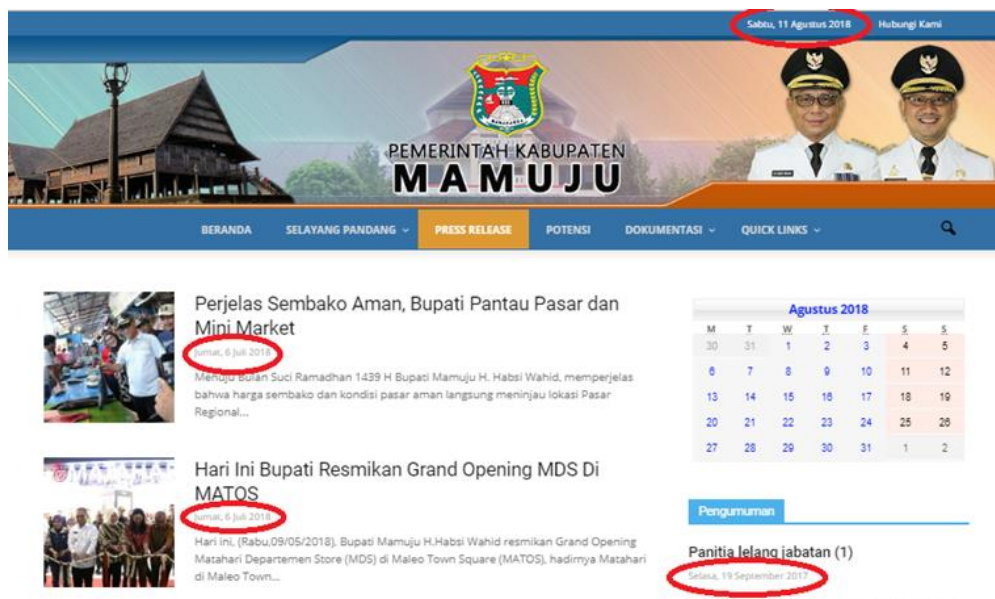
1. Pada halaman beranda dapat dilihat bahwa tidak mudah untuk menemukan tombol *log in* seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.5.



A screenshot of a login interface. It features two input fields: 'Username' and 'Password'. Below these fields is a button labeled 'Masuk'. The background is dark with a faint image of a building.

Gambar 1. 5 Login

2. Pada halaman beranda untuk informasi yang ditampilkan kurang *update*, hal ini bisa dilihat dari gambar 1.6



A screenshot of the official website of Mamuju Regency. The header includes the date 'Sabtu, 11 Agustus 2018' and 'Hubungi Kami'. The main navigation bar contains links for 'BERANDA', 'SELYANG PANDANG', 'PRESS RELEASE', 'POTENSI', 'DOKUMENTASI', and 'QUICK LINKS'. The content area features two news articles: 'Perjelas Sembako Aman, Bupati Pantau Pasar dan Mini Market' (dated 6 July 2018) and 'Hari Ini Bupati Resmikan Grand Opening MDS Di MATOS' (dated 6 July 2018). To the right, there is a calendar for August 2018 and a 'Pengumuman' section with a notice titled 'Panitia Jelang Jabatan (1)' (dated 19 September 2017). Several dates and titles are circled in red in the original image.

Agustus 2018						
M	T	W	T	F	S	S
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2

Gambar 1. 6 update

3. Susunan menu yang kurang mudah dipahami dan tidak *user friendly*, karena tampilan yang dibuka melalui *smartphone* berbeda dengan versi laptop, seperti pada gambar 1.7 berikut



Gambar 1. 7 Susunan Menu

4. Menu potensi tidak mengarahkan ke halaman potensi seperti yang ditampilkan pada gambar 1.8.



Gambar 1. 8 Menu Potensi

Untuk pembuktian masalah pada *website* pemerintah Kabupaten Mamuju, penulis telah melakukan uji coba awal dengan penyebaran kuesioner dan responden yang dipilih secara acak. Responden merupakan masyarakat yang tinggal di Kabupaten Mamuju.

Pertanyaan kuesioner yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Seberapa mudah menemukan *login*?
2. Apakah informasi yang ditampilkan selalu *update*?
3. Apakah susunan menu yang ditampilkan mudah dipahami?
4. Apakah menu potensi mengarahkan pengguna ke laman potensi Kabupaten Mamuju?

Setelah menyebarkan kuesioner kepada lima puluh responden penulis mendapatkan tanggapan dari tiga puluh tiga responden dengan hasil sebagai berikut:



Tabel 1.1 Kuesioner Awal

Pertanyaan	Skor				
	STS	TS	CS	S	SS
SULIT menemukan login	0	1	0	7	25
Apakah informasi TIDAK <i>update</i>	0	4	6	12	11
Susunan menu SULIT dipahami	0	1	3	11	18
Menu potensi TIDAK tersedia	0	2	1	12	18
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>42</b>	<b>72</b>

- SS = Sangat setuju (1)
- S = Setuju (2)
- CS = Cukup Setuju (3)
- TS = Tidak Setuju (4)
- STS = Sangat Tidak Setuju (5)

Kemudian dari tiga puluh tiga responden yang menjawab dapat dianalisis jumlah skor sebagai berikut:

- SS = 72
- S = 42
- CS = 10
- TS = 8
- STS = kosong

maka untuk skor total adalah dengan mengalikan skor hasil kuesioner dengan skor jawaban sehingga perhitungannya sebagai berikut:

- Jumlah skor jawaban SS = 72 x 1 = 72
- Jumlah skor jawaban S = 42 x 2 = 84
- Jumlah skor jawaban CS = 10 x 3 = 30
- Jumlah skor jawaban TS = 8 x 4 = 32
- Jumlah skor jawaban STS = 0 x 5 = 0
- Jumlah total = 218

Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item yaitu  $33 \times 5 \times 4 = 660$  (didapat dari 33 responden dan jawaban dari 4 pertanyaan jika semuanya adalah STS). Apabila semua jawaban STS berarti pengguna menilai *website* tersebut sudah baik, namun dari hasil kuesioner awal mendapatkan skor 218, sehingga secara kontinum dapat digambarkan seperti berikut:



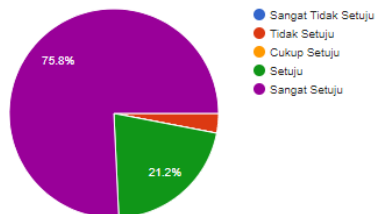
Dikarenakan pernyataan yang dipakai adalah pernyataan negatif maka hasil skoring mengalami pembalikan nilai, sehingga berdasarkan hasil penelitian awal maka nilai yang didapatkan dari 4 pernyataan masih rendah karena hanya mendapat skor 218 sedangkan nilai maksimum yang bisa didapat adalah 660. Hal ini menunjukkan adanya *gap* antara website yang baik dengan website yang tidak baik berdasarkan 4 pernyataan yang disebar ke responden. *Gap* yang menunjukkan perbedaan antara harapan dengan kenyataan terhadap 4 indikator awal menjadi dasar pertimbangan untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna mengetahui hasil keseluruhan *usability* dari *website* ini.

#### Pernyataan 1 - Login

#### Pernyataan 2 - Update Informasi

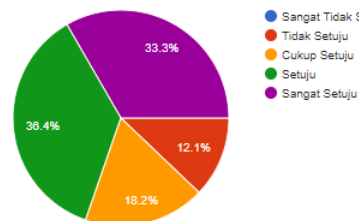
##### Menu Login sulit untuk ditemukan

33 responses



##### Informasi yang ditampilkan tidak update

33 responses

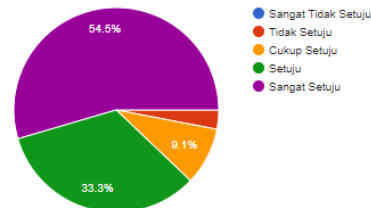


### Pernyataan 3 - Susunan Menu

### Pernyataan 4 - Menu POTENSI

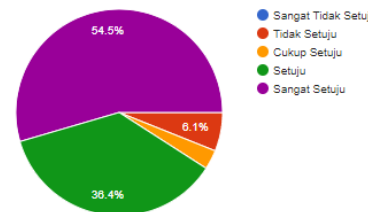
Susunan Menu yang ditampilkan sulit dipahami dan diingat

33 responses



Menu POTENSI tidak mengarahkan pengguna ke laman potensi Kabupaten Mamuju

33 responses



Gambar 1. 9 Penelitian Awal

Survei yang dilakukan menghasilkan informasi bahwa: Pertama, 75% responden sangat kesulitan dan 21% responden kesulitan menemukan *login*. Kedua, 33% responden menyatakan informasi yang ditampilkan sangat tidak *update*, sedangkan 36% responden menyatakan tidak *update*. Ketiga, 54% responden menyatakan menu sangat sulit dipahami, sedangkan 33% menyatakan menu sulit dipahami. Terakhir, 54% responden sangat setuju dan 36% responden setuju bahwa menu potensi tidak mengarahkan pengguna ke halaman yang seharusnya. Hal ini membuktikan adanya perbedaan antara kondisi *website* saat ini dengan kondisi *website* yang memenuhi kaidah *usability*, yang artinya ada masalah yang dapat diteliti dan dicarikan solusinya.

Dari uraian di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut

1. Belum diketahui nilai dari *learnability* pada *website* pemerintah Kabupaten Mamuju.
2. Belum diketahui nilai dari *efficiency* pada *website* pemerintah Kabupaten Mamuju.
3. Belum diketahui nilai dari *memorability* pada *website* pemerintah Kabupaten Mamuju.
4. Belum diketahui nilai dari *errors* pada *website* pemerintah Kabupaten Mamuju.
5. Belum diketahui nilai dari *satisfaction* pada *website* pemerintah Kabupaten Mamuju.
6. Belum diketahui nilai dari keseluruhan variabel *usability* pada *website* pemerintah Kabupaten Mamuju.

### **1. Pernyataan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas dapat ditetapkan yang menjadi permasalahan adalah:

Belum diketahui tingkat kebergunaan pada *website* Kabupaten Mamuju berdasarkan lima variabel *usability* yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*.

### **2. Pertanyaan Penelitian**

Bagaimana Penerapan metode *usability* untuk mengukur tingkat kebergunaan pada *website* Kabupaten Mamuju?

## **C. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dan Tujuan Penelitian ini adalah:

### **1. Maksud Penelitian**

Menerapkan metode *usability* untuk mengukur tingkat kebergunaan pada *website* Pemerintah Kabupaten Mamuju.

### **2. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui nilai *learnability* dari *website* pemerintah Kabupaten Mamuju.
- b. Untuk mengetahui nilai *efficiency* dari *website* pemerintah Kabupaten Mamuju.
- c. Untuk mengetahui nilai *memorability* dari *website* pemerintah Kabupaten Mamuju.
- d. Untuk mengetahui nilai *errors* dari *website* pemerintah Kabupaten Mamuju.
- e. Untuk mengetahui nilai *satisfaction* dari *website* pemerintah Kabupaten Mamuju.
- f. Untuk mengetahui nilai keseluruhan *usability* dari *website* pemerintah Kabupaten Mamuju.

#### **D. Kegunaan dan Manfaat penelitian**

Manfaat Penelitian dapat diklasifikasikan menjadi manfaat secara teoritis dan secara praktis

##### **1. Manfaat teoritis**

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan bagi perkembangan teknologi informasi terutama untuk memberikan gambaran dalam melakukan metode *usability* untuk mengukur tingkat kebergunaan pada *website* Pemerintah.

##### **2. Manfaat praktis**

###### **a. Manfaat Kebijakan**

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi agar instansi terkait bisa memperbaiki *website* agar mudah dipahami oleh masyarakat dan sesuai dengan kaidah *usability*.

###### **b. Manfaat untuk Masyarakat**

Penelitian ini dapat memberikan gambaran pada masyarakat tentang *website* yang mudah dipahami dan dipelajari.

#### **E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

##### **1. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian merupakan hal yang sangat penting untuk ditentukan terlebih dahulu sebelum sampai pada tahap pembahasan selanjutnya. Adapun ruang lingkup dan batasan masalah yang diteliti adalah hanya pada *website* Pemerintah Kabupaten Mamuju untuk mengukur tingkat kebergunaan dengan menggunakan metode *usability Jacob Nielsen*.

##### **2. Batasan Penelitian**

Agar pembahasan masalah lebih terarah maka penulis memberikan batasan permasalahan pada penelitian ini. Responden yang dipakai adalah penduduk yang tinggal di Kecamatan Mamuju, lulus dari perguruan tinggi, tinggal di daerah perkotaan, serta yang bekerja.

## F. Daftar Istilah

Pada penelitian ini terdapat beberapa istilah yang disebut, antara lain:

### 1. BPS (Badan Pusat Statistik)

BPS adalah lembaga pemerintah non-kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada presiden. Lembaga ini membantu menyediakan data kependudukan dan sosial masyarakat di Indonesia.

### 2. Birokrasi

Birokrasi adalah suatu sistem tata urusan pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah yang sangat terikat pada aturan sehingga membuat urusan jadi lebih panjang karena harus melalui jenjang atau jabatan-jabatan penguasa.

### 3. Portal *Web*

Portal menurut KBBI merupakan sebuah pintu atau gapura, sedangkan portal *web* adalah *website* yang menjadi pintu gerbang atau *starting point* untuk pengunjung dalam memulai aktifitas internetnya.

### 4. Konferensi

Konferensi adalah rapat atau pertemuan untuk berunding atau bertukar pendapat mengenai suatu masalah yang dihadapi bersama.

### 5. Kejahatan Cyber (*Cyber Crime*)

*Cyber Crime* merupakan tindak kriminal yang dilakukan dengan menggunakan teknologi komputer sebagai alat kejahatan utama.