

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan *era globalisasi* digital ini, ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh yang sangat terlihat dan kontras yaitu perkembangan di bidang *teknologi* yang dari tahun ke tahun juga mengalami perkembangan pesat. Pemerintah daerah semakin memperhatikan pentingnya membangun infrastruktur online yang dapat memberikan *aksesibilitas* informasi kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyediakan situs web resmi yang berisi informasi terkait kegiatan, layanan, dan kebijakan pemerintah daerah.

Teknologi informasi salah satu bagian dari kebutuhan akan perkembangan zaman yang membantu para penggunanya menjadi lebih mudah serta efisien dalam pemanfaatannya. *Teknologi* yang semakin berkembang tidak menjadi hambatan bagi para penggunanya untuk menggunakan sistem informasi yang tersedia. Sistem informasi yang dirancang dan dibangun sesuai keinginan pengguna adalah suatu sistem informasi yang dibuat secara kebutuhan akan pengguna (Fatmasari & Ariandi, 2014).

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) adalah instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam mengelola, menyebarluaskan, serta mengatur informasi dan komunikasi di tingkat daerah

atau kabupaten/kota. Diskominfo bertugas untuk mendukung pengelolaan informasi publik dan komunikasi antar instansi pemerintah dengan masyarakat, serta memastikan penyebaran informasi yang akurat, transparan, dan mudah diakses oleh publik. Dalam konteks ini, Diskominfo Kabupaten Ciamis juga telah menghadirkan situs web resmi sebagai sarana komunikasi dan informasi kepada masyarakat (Laihad, 2013).

Terdapat banyak aplikasi di internet yang berfungsi sebagai media yang menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh berbagai macam pengguna, salah satunya dengan media online seperti website. Dari data yang dilaporkan oleh layanan manajemen konten Hootsuite pengguna internet yang ada di Indonesia meningkat sebesar 15,5% atau 27 juta jiwa dari tahun 2020 hingga 2021 Januari. Dari data tersebut, menandakan bahwa banyak pengguna internet yang menggunakan aplikasi internet yang berfungsi sebagai media untuk menemukan informasi-informasi yang dibutuhkan. Penerapan dalam membangun suatu website, kualitas user interface sangat dibutuhkan dalam membangun user experience yang baik bagi para pengguna.

Website sebagai media penyebaran informasi dibutuhkan agar informasi tersampaikan secara luas dan baik. Salah satunya adalah Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Ciamis yang memanfaatkan website sebagai media informasi online yang bisa diakses oleh siapapun, kapanpun, dan dimanapun. Website tersebut beralamat <https://diskominfo.ciamiskab.go.id/>. Dan berdasarkan *study literatur* yang telah dilakukan, Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten

Ciamis telah dilakukan pengujian pada penelitian-penelitian sebelumnya, namun karena seringnya update berkala maka perlu dilakukan pengujian kembali untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut diterima dengan baik oleh penggunanya.

Secara umum, dalam proses pengembangan dan implementasi perangkat lunak, uji usability jarang dilakukan. Hal ini disebabkan oleh fokus utama pada aspek pengelolaan data, kebutuhan, jadwal, dan ketersediaan sumber daya. Bahkan, seringkali terjadi perdebatan antara pengguna (user) dan pembuat sistem (Nurhadryani & Sukoco, 2014).

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penelitian ini dilakukan dengan judul “Analisis Usability Pada Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ciamis dengan Metode Heuristic Evaluation.” Pengukuran kualitas Heuristic Evaluation (HE) diharapkan menghasilkan penilaian dari responden serta permasalahan dan solusi yang disarankan evaluator untuk mengetahui masalah usability yang ada dan menjadi acuan untuk perbaikan selanjutnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Tingkat usability situs web Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ciamis?
2. Apa saja masalah-masalah usability yang terdapat pada situs web tersebut?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan usability situs web Diskominfo Kabupaten Ciamis?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, masalah yang diangkat dibatasi agar tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai, Adapun Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Target pengguna adalah staff di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ciamis.
2. Menggunakan metode Heuristic Evaluation.
3. Evaluasi fokus pada aspek usabilit

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas yang tidak lain untuk memfokuskan penelitian dan mendapatkan hasil penelitian yang rinci. Maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menilai Tingkat usability situs web Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ciamis.
2. Mengidentifikasi masalah-masalah usability yang ada pada situs web tersebut.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan usability situs web Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ciamis.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menemukan, mengukur, kualitas situs website Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ciamis menggunakan metode Heuristic Evaluation
2. Mengetahui data hasil penelitian yang dijadikan sebagai rekomendasi peningkatan kualitas situs website Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ciamis.