

# 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pada era yang serba digital ini berdampak pada pemerintahan. Pemerintah jadi lebih fokus guna memajukan pelayanan masyarakat lewat penerapan “smart city” demi memajukan Kota Depok menjadi Kota yang usungkan pelayanan smart city yang berkonsep pelayanan satu pintu di Kota Depok. Pemerintah Kota Depok melalui Diskominfo berusaha memberi layanan digital bagi masyarakat, seperti membuat website Depok single window. Website dari Diskominfo Kota Depok tawarkan banyak pelayanan yang dapat gunakan masyarakat. Website Depok single window berfungsi sebagai pelayanan publik yang memiliki 145 layanan yang dapat dimanfaatkan masyarakat Kota Depok. Berdasarkan wawancara dan observasi kepada pengguna dan pihak diskominfo banyak dikeluhkan terkait *website* Depok single window, terdapat beberapa keluhan masalah *usability* diantaranya tata letak yang kurang beraturan, icon yang tidak familiar dan tidak ada peringatan kesalahan sebagai feedback ke kepengguna. Permasalahan *usability* yang ditemukan termasuk ke dalam kriteria masalah *efficiency, learnability* dan *safety*. Metode yang membahas permasalahan terkait kriteria yang ditemukan pada *website* Depok single window adalah heuristic evaluation. Digunakannya metode heuristic evaluation dikarenakan 10 prinsip *usability guidelines Nielsen* sangat membahas permasalahan *efficiency, learnability* dan *safety* sehingga evaluasi *website* menjadi terukur[4]. Untuk mengukur seberapa parah tingkat *usability* pada *website* Depok single window digunakan skala dari *severity ratings* guna prioritaskan masalah *usability* yang perlu dituntaskan lebih awal sesuai skala yang lebih besar harus mendapat keutamaan perbaikan. Untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan *usability* dibuat rancangan desain *high fidelity prototype* sebagai rekomendasi perbaikan terkait temuan permasalahan yang didapat[7]. Untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan *usability* dibuat rancangan desain *high fidelity prototype* sebagai rekomendasi perbaikan terkait temuan permasalahan yang didapat. Selain metode heuristic evaluation dan severity rating, penelitian ini juga memakai system usability scale (SUS) yang dikembangkan oleh John Brooke yang merupakan sebuah kuisioner untuk menilai tingkat usability. SUS memuat 10 pernyataan yang mana pemakai menilai tingkat persetujuan mereka setelah dibuat rekomendasi perbaikan *website* Depok single window [3].

## 1.2 Perumusan Masalah

Pada tugas akhir ini penelitian yang dilakukan adalah berdasarkan beberapa permasalahan yang muncul sesuai dengan latar belakang tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur tingkat usability website Depok Single Window dengan menggunakan metode heuristic evaluation?
2. Seberapa peningkatan nilai usability website kota Depok yang dimodifikasi berdasarkan rekomendasi perbaikan?

## 1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi memakai “heuristic evaluation” guna ukur kesesuaian aspek *usability* dan severity rating untuk mengetahui seberapa parahnya permasalahan *website* Depok single window.
2. Melakukan pembuatan *high fidelity prototype* sebagai rekomendasi perbaikan.
3. Mengetahui hasil pengukuran *prototype* rekomendasi perbaikan dengan menggunakan *system usability scale*.

## 1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini supaya permasalahan yang dikasi tidak meluas dengan mempertimbangkan kondisi sebagai berikut:

1. Evaluasi web *usability* dalam penelitian berfokus pada aspek *usability* menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*.
2. Uji coba dalam *website* yang akan diteliti menggunakan scenario yang dibuat oleh penulis berdasarkan faktor *usability* Nielsen Model.
3. Instrumen uji coba dalam mengevaluasi *usability website* adalah dengan menerapkan pengisian kuisisioner dalam *random sampling* minimal 35 orang yang akan mengevaluasi dengan metode *Heuristic Evaluation*.
4. Responden yang dipakai dalam penelitian ini berumur 18-40 tahun.
5. Saran yang akan diberikan untuk perbaikan *website* PEMKOT DEPOK adalah rekomendasi dari hasil ujicoba dan dari *expert*.

## 1.5 Rencana Kegiatan

Adapun rencana kegiatan dalam penyusunan proposal tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### 1. Studi Literatur

Tahap ini akan dilakukan untuk mengumpulkan data atau informasi yang berkaitan tentang *usability* dan tahapan evaluasi *heuristic* terhadap tampilan antar muka. Pengumpulan informasi akan didapatkan melalui membaca buku, membaca jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian tugas akhir yang dibuat.

### 2. Survei

*Website* Pemerintah Kota Depok memiliki desain tampilan antar muka yang sangat sederhana. Maka survei dilakukan ke diskominfo untuk mengetahui bagaimana *website* yang dibuat dan alur kerja dari *website* yang telah dibangun.

### 3. Penentuan pengguna

Pada tahap ini, dilakukan penentuan pengguna yang menggunakan *website* Pemerintah Kota Depok. Selain pengguna penelitian ini juga melibatkan evaluator yang membuat *website* Pemerintah Kota Depok.

### 4. Pengumpulan Data

Melakukan pengumpulan data, berupa hasil dari kuesioner yang telah dibuat. Setelah data terkumpul selanjutnya akan diuji secara statistic dari variable *usability*.

### 5. Analisis Hasil Dan Rekomendasi.

Pada tahap ini dilakukan proses analisi dari hasil pengujian data yang telah terkumpul. Proses analisa hasil akan dilakukan sesuai dengan hasil yang telah diuji setelah itu ditarik kesimpulan mengenai aspek *usability* dan diberikan rekomendasi perbaikan dari hasil penelitian.

## 1.6 Jadwal Kegiatan

Jadwal pelaksanaan dibuat berdasarkan rencana kegiatan. Bar-chart bisa dibuat per bulan atau per minggu. Contoh bar-chart:

Tabel 1. 1 Jadwal Kegiatan

Kegiatan	Bulan					
	1	2	3	4	5	6
Studi Literatur	■	■				
Survei		■	■	■		
Penentuan Pengguna			■	■		
Pengumpulan data				■	■	■
Implementasi					■	■
Analisis Hasil						■

\*Keterangan: shading warna *grayscale*