

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi (TI) merupakan salah satu ilmu atau studi tentang melakukan proses perancangan, penerapan implementasi, perbaikan dalam pengembangan, mendukung atau manajemen informasi berbasis komputer, yang dikhususkan pada perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Perkembangan teknologi di era globalisasi sangat pesat, hal tersebut membuat teknologi dengan cepat menyebar ke semua sudut dunia tidak terkecuali Indonesia. Dengan cepatnya persebaran informasi kini diperlukan suatu sistem informasi yang tepat dan efisien. Sistem informasi memberikan solusi untuk memudahkan pekerjaan suatu organisasi di segala bidang. Pemanfaatan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan teknologi digital, pemerintah dan lembaga non-pemerintah semakin memahami pentingnya berinovasi dalam cara mereka berkomunikasi dan memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu cara yang telah ditempuh adalah pengembangan *website*, yang telah menjadi wadah utama untuk menyampaikan informasi dan layanan kepada pengguna secara efektif dan efisien.

Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Timur (BNNP Jatim) sebagai bagian dari lembaga pemerintah juga tidak terkecuali dalam upaya ini. Mereka telah mengembangkan sistem informasi pelayanan berbasis *website* yang dikenal sebagai SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan). SIMPEL (Sistem Informasi Pelayanan) BNNP Jatim adalah platform penting yang digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan berpotensi membantu mengurangi masalah penyalahgunaan narkoba di wilayah tersebut. Dengan fitur meliputi pengolahan data pendaftaran layanan, *broadcast* informasi, dan arsip data pelayanan, SIMPEL bertujuan untuk menyediakan akses yang lebih mudah dan cepat ke informasi relevan serta layanan yang diberikan oleh BNNP Jatim. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa SIMPEL memiliki tingkat *usability* yang optimal agar masyarakat dapat memanfaatkannya dengan maksimal, sehingga upaya pencegahan

penyalahgunaan narkoba dapat lebih efektif dilaksanakan. evaluasi aplikasi juga dilakukan sebagai tindak lanjut dari proses sosialisasi aplikasi administrasi penduduk desa agar mendapatkan umpan balik bagi penyedia aplikasi [1]. [2] mendefinisikan *usability* sebagai atribut kualitas yang dapat menilai seberapa mudah antarmuka pengguna digunakan.

Skripsi ini diawali dengan melakukan observasi kepada responden yang meliputi masyarakat pemakai *website* SIMPEL bahwa permasalahan *website* SIMPEL ada pada kurang detailnya informasi yang diberikan, baik informasi alur pelayanan maupun edukasi terkait narkoba. Dan juga kurang jelasnya proses bisnis pendaftaran pelayanan, contohnya pada pelayanan pengaduan masyarakat, saat masyarakat melakukan pengaduan hanya berhenti setelah masyarakat submit form. Tidak adanya interaksi lanjutan seperti progress ajuan pengaduan. Beberapa contoh permasalahan diatas membuat pengguna merasa *website* masih belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan dan ketidakpuasan terhadap proses bisnis yang ada saat ini, baik dari sisi informasi maupun pendaftaran layanan. Di sisi lain, kepuasan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu sistem, kepuasan pengguna akan semakin tinggi apabila produk atau jasa berkualitas. Maka dari itu perlu adanya analisis dan analisis perhitungan *usability website* SIMPEL, model evaluasi *website* menurut (jurnal utama) teori *usability* dapat dijadikan sebagai model evaluasi *website*, adapun item dari pengukuran yaitu 1-10 item pertanyaan [1].

Untuk mengatasi permasalahan yang diidentifikasi dalam skripsi ini, digunakan skor *usability* yang diperoleh melalui Metode *System Usability Scale* (SUS). Penilaian *usability* ini didasarkan pada pengalaman pengguna *website* dan tingkat ketidakpuasan yang terkait dengan karyawan dan masyarakat pengguna layanan di BNNP Jatim. Selain itu, metode *usability* ini berguna dalam mengukur tingkat kegunaan dan efektivitas *website* tersebut. Berdasarkan jurnal dengan judul Analisis perhitungan *usability website* Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS) Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) bahwa dengan permasalahan yang serupa pada Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS) menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dapat ditemukan aspek permasalahan yang ada [2]. *System Usability Scale*

(SUS) merupakan salah satu metode *usability* untuk melakukan evaluasi aplikasi yang melibatkan pengguna akhir (*end user*) [1]. SUS memiliki beberapa kelebihan, di antaranya adalah 1) proses evaluasi lebih mudah dimengerti oleh responden, 2) dapat melibatkan sampel yang sedikit tetapi dapat menggambarkan hasil yang maksimal, dan 3) dapat membedakan dengan jelas antara aplikasi yang dapat dan tidak dapat digunakan [1]. SUS juga memiliki instrumen cara perhitungan yang jelas dalam melakukan evaluasi aplikasi. Dengan demikian, nilai evaluasi yang dihasilkan memiliki nilai kebenaran dan dapat dipertanggung jawabkan [1]. Untuk itu, dalam melakukan analisis tingkat kebergunaan (*usability*) *website* SIMPEL BNNP Jatim, digunakan SUS sebagai model analisis. Hal ini dilakukan dengan harapan agar dapat menggambarkan dengan jelas tingkat kebergunaan yang sebenarnya dan menjadi masukan bagi pengembangan *website* SIMPEL BNNP Jatim agar lebih baik.

Tujuan dari skripsi ini adalah mengatasi permasalahan yang ditemukan melalui observasi lapangan terkait *website* SIMPEL. SIMPEL memiliki tampilan yang kurang responsif terutama jika digunakan pada platform *mobile*, kurang detailnya informasi yang diberikan, baik informasi alur pelayanan maupun edukasi terkait narkoba. Dan juga kurang jelasnya proses bisnis pendaftaran pelayanan, contohnya pada pelayanan pengaduan masyarakat, saat masyarakat melakukan pengaduan hanya berhenti setelah masyarakat submit form. Tidak adanya interaksi lanjutan seperti progress ajuan pengaduan. Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Timur kepada masyarakat dengan menerapkan sisi positif dari perkembangan teknologi informasi. Dengan dilakukannya skripsi ini diharapkan mendapatkan hasil akhir yang dapat membantu pihak Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Timur dalam memberikan informasi dan pelayanan secara menyeluruh agar lebih baik dari sebelumnya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka rumusan masalah pada skripsi ini adalah untuk mengetahui :

“Bagaimana hasil skor model ukur *System Usability Scale* (SUS) pada *website* SIMPEL BNNP Jatim dan tingkat kegunaan *website* SIMPEL BNNP Jatim berdasarkan hasil skor yang telah diperoleh?”.

### **1.3. Batasan Masalah**

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Skripsi ini menggunakan model ukur *System Usability Scale* (SUS) yang hanya digunakan sebagai pengukuran bukan untuk analisis.
2. Pengumpulan sampel pada skripsi ini menggunakan teknik Simple Random Sampling yaitu memilih sampel dengan acak kriteria warga Jawa Timur yang sudah menggunakan *website* SIMPEL dan perhitungan sampel responen menggunakan pendekatan *Cochran*.

### **1.4. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam skripsi ini adalah :

“Mengetahui hasil skor model ukur *System Usability Scale* (SUS) pada *website* SIMPEL BNNP Jatim dan tingkat kegunaan *website* SIMPEL BNNP Jatim bedasarkan hasil skor *System Usability Scale* (SUS)”.