

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia modern, khususnya dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia layanan utama dituntut untuk memanfaatkan teknologi ini demi memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien kepada masyarakat. Selain kewajiban pemerintah kab/kota dalam memberikan pelayanan yang baik dan profesional, pelayan publik pun harus bersifat memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan diskriminatif (Farjela et al. 2022).

Website e-dukcapi Karawang berfungsi sebagai sarana untuk memberikan akses layanan administrasi kependudukan, seperti pendaftaran e-KTP, pencatatan kelahiran, pembuatan kartu keluarga, hingga pelayanan pindah domisili. Sebagai portal pelayanan publik, website ini memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencerminkan efisiensi administrasi, namun juga menciptakan hubungan positif antara pemerintah dan warganya dan menciptakan suasana dimana masyarakat merasa dihargai dan kebutuhannya terpenuhi dengan baik (Nurian, Padilah, and Garno 2024)

Dalam konteks pelayanan publik, pengalaman pengguna yang buruk dapat menimbulkan berbagai konsekuensi negatif. Pengguna mungkin mengalami kebingungan, kesalahan dalam mengakses informasi, hingga kegagalan menyelesaikan tugas yang diinginkan. Akibatnya, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah dapat menurun. Untuk mendapatkan kenyamanan dalam akses informasi yang cepat dan update merupakan salah satu tuntutan dari suatu Website e-dukcapi Karawang yang mengandalkan penyampaian informasi kepada masyarakat saat ini (Hartawan and Id n.d. 2024)

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna adalah *Usability Testing*. Metode ini melibatkan pengguna langsung dalam proses pengujian untuk mengidentifikasi berbagai masalah dalam antarmuka

website, seperti tingkat kesalahan, efisiensi, dan kemudahan penggunaan. Data yang dihasilkan dari *Usability Testing* memberikan wawasan empiris mengenai area yang perlu ditingkatkan pada website (Purnamasari and Syakti 2020)

System Usability Scale (SUS) adalah metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem berdasarkan persepsi pengguna, yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran kuantitatif tentang pengalaman pengguna terhadap suatu produk, seperti website, aplikasi, atau perangkat lunak. Pengujian usability dijalankan untuk mengetahui seberapa efektif, efisien dan memuaskan sebuah website menurut penggunanya (Aprilia et al. 2015). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan website dan mengidentifikasi masalah yang dapat menghambat pengalaman Masyarakat.

Penelitian mengenai pengalaman pengguna pada website pemerintah di Indonesia, termasuk e-dukcapil Karawang masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian yang ada lebih berfokus pada aspek teknis, seperti keamanan atau performa sistem, tanpa memberikan perhatian yang cukup terhadap bagaimana pengguna sebenarnya berinteraksi dengan antarmuka yang disediakan.

Kabupaten Karawang, sebagai salah satu wilayah dengan tingkat pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, memerlukan layanan administrasi kependudukan yang tanggap terhadap kebutuhan warganya. Hal ini semakin relevan mengingat pentingnya dokumen kependudukan sebagai syarat utama untuk berbagai aktivitas administratif, seperti pendaftaran sekolah, pembuatan rekening bank, hingga pendaftaran bantuan sosial. Oleh karena itu, memastikan bahwa website e-dukcapil Karawang memberikan pengalaman pengguna yang baik bukan hanya tentang kenyamanan, tetapi juga tentang efisiensi layanan publik secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah berdasarkan judul :

1. Bagaimana tingkat kegunaan website e-dukcapil Karawang berdasarkan hasil Usability Testing?

2. Bagaimana hasil pengukuran kepuasan pengguna terhadap website e-dukcapil Karawang menggunakan System Usability Scale (SUS)?
3. Apa saja kendala atau masalah yang dialami pengguna dalam mengakses dan menggunakan website e-dukcapil Karawang yang dapat mempengaruhi pengalaman mereka?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki 3 tujuan segai berikut:

1. Menilai tingkat kegunaan website e-dukcapil Karawang melalui Usability Testing, untuk mengidentifikasi apakah website tersebut mudah digunakan dan efisien dalam mendukung tugas pengguna.
2. Mengukur kepuasan pengguna terhadap website e-dukcapil Karawang dengan menggunakan System Usability Scale (SUS) untuk memperoleh skor kegunaan dan mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas website.
3. Mengidentifikasi masalah atau hambatan dalam pengalaman pengguna yang dapat membantu memberikan rekomendasi untuk perbaikan atau pengembangan lebih lanjut dari website e-dukcapil Karawang.

Dengan tujuan-tujuan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan website, khususnya pada Website e-dukcapil Karawang.

1.4 Manfaat

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan wawasan baru dalam penerapan Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) dalam penelitian website layanan publik, serta memperkaya literatur mengenai analisis pengalaman pengguna di sektor publik.

2. Manfaat Praktis

Memberikan rekomendasi praktis yang dapat digunakan oleh pengelola website e-dukcapil Karawang untuk meningkatkan kegunaan dan

kepuasan pengguna, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

3. Manfaat Sosial

Meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan dalam layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, sehingga dapat mempercepat proses pengurusan administrasi dan meningkatkan partisipasi publik dalam kegiatan administrasi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan juga dapat memberikan manfaat kepada pengembang Website e-dukcapil sendiri

