



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pemerintahan berbasis elektronik atau dikenal dengan *electronic government* menjadi populer seiring perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *electronic government* merupakan “angin segar” bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. *Electronic government* sebagai implementasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan harus disikapi sebagai peluang dan tantangan yang perlu diantisipasi dengan jalan menyiapkan perangkat dan sistem jaringan teknologi informasi yang dapat dengan mudah diakses dan dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakat (Anggrahini, 2014).

Pemerintah Kota Pekanbaru merupakan salah satu pemerintahan kabupaten/kota di Indonesia yang telah menerapkan *electronic government* di dalam menjalankan urusan pemerintahannya demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Pembangunan *electronic government* di kota Pekanbaru dimulai pada tahun 2009 dan mulai efektif sejak tahun 2011 di bawah pengelolaan Bagian Pengelolaan Data Elektronik (PDE) Sekretariat pemerintah Kota Pekanbaru, sebagai unsur yang bertanggungjawab di dalam pembangunan dan pengembangan *electronic government* di Kota Pekanbaru. Di tahun anggaran 2011 pembangunan *electronic government* mulai berjalan sebagai pelaksanaan dari Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Peran Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai badan publik yang menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi publik diharapkan dapat berjalan maksimal dengan dibangunnya *website* resmi pemerintah [www.pekanbaru.go.id](http://www.pekanbaru.go.id). Perkembangan kota Pekanbaru menuju kota metropolitan tentu juga berdampak terhadap perkembangan masyarakat Kota Pekanbaru yang semakin kritis. Selain itu kewajiban untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik (*good governance*) mewajibkan Pemerintah Kota Pekanbaru untuk merubah perilaku dan mampu memilih media komunikasi yang mengkomodir semua yaitu dengan menggunakan internet berupa *website* pemerintah dengan domain [www.pekanbaru.go.id](http://www.pekanbaru.go.id).

Pengaplikasian *website* pemerintah kota Pekanbaru merupakan perwujudan dari kebijakan pemerintah untuk menerapkan transparansi atau keterbukaan di semua tingkatan struktur birokrasi pemerintah sehingga semua pihak dapat dengan jelas

mengetahui apa yang sedang direncanakan dan dilaksanakan oleh pemerintah. Sebagaimana tertuang dalam Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *electronic government*, pengembangan *website* sebagai situs informasi merupakan tahap pertama dalam pengembangan *electronic government* dan merupakan salah satu cara dalam meningkatkan layanan informasi publik. Sehingga jelas bahwa posisi *website* bagi pemerintah daerah sebagai salah satu sarana strategi dalam menjalankan aktivitas pemerintah (Masyhur, 2014).

*Website* merupakan situs *web* atau lokasi maya pada *web* yang memiliki alamat internet tersendiri (Karim, Sahid, dan Azmi, 2006). Sebuah *website* bisa berupa hasil kerja dari perorangan atau individu, atau menunjukkan kepemilikan dari sebuah organisasi, perusahaan, dan biasanya *website* itu menunjukkan beberapa topik khusus, atau kepentingan tertentu. Sebuah *website* bisa berisi *hyperlink* yang menghubungkan ke *website* lain, jadi kadangkala perbedaan antara *website* yang dibuat oleh individu perseorangan dengan *website* yang dibuat oleh organisasi bisnis bisa saja tidak kentara. Halaman *web* dapat dilihat atau diakses melalui jaringan komputer dan internet, perangkatnya bisa saja berupa komputer pribadi, laptop, PDA ataupun telepon seluler (Dipanegara, 2011).

Salah satu poin penting dalam membangun aplikasi berbasis *web* adalah berkaitan dengan perancangan desain antar muka. Aplikasi yang akan dibangun harus memiliki tampilan antar muka yang *user-friendly*. Pembuatan suatu sistem informasi harus dilakukan dengan memperhatikan faktor kemudahan penggunaan (*usability*).

*Heuristic Evaluation* juga merupakan salah satu metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur tingkat kenyamanan pengguna dalam hal interaksi manusia dan komputer (IMK). Tujuan utama *Heuristic Evaluation* adalah untuk mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan rancangan antar muka. Metode *Heuristic Evaluation* menggunakan 10 prinsip dalam mengevaluasi pada tingkat *usability* yang dijadikan acuan untuk menentukan keputusan rancangan atau digunakan untuk mengkritik suatu keputusan yang sudah diambil oleh pengguna.

Namun permasalahan yang ada yaitu belum pernah dilakukan evaluasi dengan metode *heuristic evaluation* dan dalam penerapannya masih terdapat permasalahan yaitu informasi yang kurang *update* dan lengkap serta tidak adanya menu untuk membalas kritik atau saran dari masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi kualitas dari *website* tersebut. Hal ini dirasa perlu untuk *website* pemko Pekanbaru, *website* ini merupakan upaya pemko untuk menerapkan *electronic government*.

Penelitian tentang evaluasi *website* dengan metode *Heuristic Evaluation* pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, seperti: Rahayuda dan San-

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tiari (2017); Krisnayani, Arthana, Darmawiguna, dan Kom (2016); Amir-Moezzi (2016); Oper, Utami, dan Al Fatta (2017).

Sudah banyak penelitian yang menunjukkan bahwa evaluasi pada *website* sangat dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan *website*, diantaranya penelitian oleh Hasibuan dan Irwan (2014), mengungkapkan bahwa yang menjadi latar belakang permasalahannya adalah *website* yang belum pernah diukur kualitasnya pada implementasinya dari peraturan *electronic government* telah dilakukan didapatkan oleh Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir. Dari penelitian yang dilakukan didapatkan sebuah kesimpulan dari hasil pengujian bahwa *website* pemerintah daerah Ogan Ilir dikatakan cukup bagus.

Berdasarkan permasalahan di atas perlu dilakukan evaluasi untuk melihat sejauh mana kualitas *website* telah berfungsi dengan baik sesuai kepuasan pengguna, maka dilakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi *Website* Pemko Pekanbaru Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah pada Tugas Akhir ini adalah “Bagaimana mengevaluasi *website* Pemko Pekanbaru Menggunakan Metode *heuristic evaluation*?”.

## 1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka perlu adanya batasan-batasan masalah, yaitu:

1. Evaluasi dilakukan pada *website* [www.pekanbaru.go.id](http://www.pekanbaru.go.id) dengan menggunakan metode *heuristic evaluation*.
2. 10 prinsip *heuristic evaluation: visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, help users recognize rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, help and documentation*.
3. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *slovin* dan *simple random sampling* untuk menentukan pengambilan anggota sampel.
4. Pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan *IMB SPSS Statistics 23*.
5. Instrumen penelitian menggunakan pengukuran skala *likert* dengan 5 pilihan jawaban.
6. Metode analisis data menggunakan teknik *usability testing*.
7. Penelitian dilakukan dengan mengambil *responden* dari masyarakat Kota Pekanbaru.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat keberhasilan *website* menggunakan metode *heuristic evaluation*.
2. Untuk mengetahui 10 prinsip yang secara signifikan mempengaruhi keberhasilan penerapan *website*.

## 1.5 Manfaat

Manfaat penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Dapat menjadi bahan pertimbangan dan membantu manajemen dalam pengambilan keputusan mengenai penerapan *website* [www.pekanbaru.go.id](http://www.pekanbaru.go.id).
2. Sebagai bahan pertimbangan dalam memperbaiki kekurangan pada kinerja dari *website* tersebut.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Agar menjadi satu kesatuan yang utuh dan lebih terarah sesuai dengan fokus yang ingin dicapai maka dibuatlah sistematika penulisan, adapun sistematika penulisan dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) latar belakang; (2) perumusan masalah; (3) batasan masalah; (4) tujuan; (5) manfaat; dan (6) sistematika penulisan.

### BAB 2. LANDASAN TEORI

BAB 2 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) pengertian *website*; (2) standar evaluasi; (3) *usability testing*; (4) *heuristic evaluation*; (5) populasi dan sampel; (6) profil instansi; (7) penelitian terdahulu.

### BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

BAB 3 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) tahap pendahuluan; (2) tahap perencanaan; (3) tahap pengumpulan data; (4) tahap evaluasi dan hasil; dan (5) tahap dokumentasi.

### BAB 4. ANALISA DAN PERANCANGAN

BAB 4 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) analisa pendahuluan; (2) analisa kondisi *website* Pemko Pekanbaru; (3) identifikasi permasalahan *interface website* Pemko Pekanbaru; (4) gambaran responden; (5) gambaran pernyataan kuesioner; (6) *link* kuesioner; (7) uji validitas dan uji realibilitas; (8) hasil pengolahan angket; (9) analisis data dengan *usability testing*; (10) pembahasan.

### BAB 5. PENUTUP

BAB 5 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) kesimpulan; (2) saran.