

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa dampak besar terhadap hampir seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk dalam tata kelola pemerintahan. Teknologi informasi menjadi fondasi utama dalam membangun sistem yang efisien, cepat, dan transparan, khususnya dalam penyampaian layanan publik. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, banyak layanan dan produk yang merupakan aplikasi berbasis web, dimanfaatkan untuk mendukung kegiatan sehari-hari (Ferdianto, 2019; Manuhutu & Wattimena, 2019). Salah satu komponen penting dari teknologi informasi adalah informasi itu sendiri, yang menjadi sumber daya strategis bagi organisasi, termasuk institusi pemerintahan, untuk mendukung pengambilan keputusan, perencanaan, dan pelayanan masyarakat

Informasi merupakan elemen vital dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk di tingkat desa. Di era digital saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi yang cepat, akurat, dan transparan semakin meningkat. Menjawab tantangan tersebut, pemerintah desa dituntut untuk memanfaatkan teknologi sebagai sarana penyampaian informasi kepada publik. Sistem informasi hadir sebagai solusi yang memungkinkan pengelolaan dan penyebaran informasi dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Melalui sistem ini, berbagai data penting seperti profil desa, berita terkini, agenda kegiatan, hingga layanan administrasi dapat disampaikan secara digital dan mudah diakses oleh masyarakat.

Dalam konteks tersebut, sistem informasi menjadi solusi untuk mengelola dan menyebarkan informasi secara lebih efektif. Sistem informasi memungkinkan pemerintah untuk menyajikan data dan informasi secara digital, serta memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara lebih terbuka. Salah satu bentuk implementasi sistem informasi di tingkat desa adalah melalui website resmi desa

Website ini berfungsi sebagai media utama untuk menyampaikan informasi pemerintahan, pembangunan, dan layanan publik secara terbuka. Dalam hal ini, website Desa Purwodadi menjadi sarana penting bagi pemerintah desa untuk menjalin komunikasi dua arah dengan masyarakat, meningkatkan transparansi, serta memperkuat partisipasi publik. Namun, keberhasilan fungsi informasi pada website desa sangat bergantung pada tingkat kemudahan penggunaan (*Usability*) website tersebut oleh pengguna. Oleh karena itu, evaluasi *Usability* menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa informasi yang disajikan benar-benar dapat diakses dan dimanfaatkan dengan baik oleh Masyarakat (Suryawan, Santoso, & Darma, 2023).

Berdasarkan hasil observasi awal terhadap website resmi Desa Purwodadi, tampilan antarmuka homepage menonjolkan banyak elemen secara bersamaan mulai dari berita, agenda desa, informasi layanan, hingga statistik pengunjung tanpa struktur visual yang berjenjang atau prioritas informasi yang jelas. Menu navigasi terkesan padat dan statis, sehingga informasi penting seperti agenda masyarakat atau pengumuman desa kurang mudah ditemukan. Selain itu, minimnya penekanan visual seperti ikon khusus atau perbedaan gaya font dapat mengurangi efektivitas pemahaman informasi, terutama bagi pengguna awam atau lansia yang kurang familiar dengan navigasi website pemerintah. Kondisi ini mempertegas urgensi penelitian terhadap aspek *usability* website tersebut, untuk memastikan bahwa informasi yang disediakan benar-benar dapat diakses dengan cepat, dipahami dengan mudah, dan memberi pengalaman penggunaan yang inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Usability atau kegunaan merupakan salah satu aspek kunci dalam menilai kualitas sebuah website. *Usability* mengacu pada sejauh mana sebuah sistem atau antarmuka dapat digunakan oleh pengguna dengan mudah, efisien, dan memuaskan untuk mencapai tujuan tertentu (Asmoro Putro, Wibowo, & Sutikno, 2023). Dalam konteks website desa, *Usability* sangat penting karena menyangkut kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi, memahami isi situs, serta menggunakan fitur-fitur layanan publik yang disediakan. Website yang memiliki *Usability* yang

baik akan meminimalkan kebingungan pengguna, mempercepat pencarian informasi, dan meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap layanan digital desa.

Mengukur tingkat *Usability* suatu website secara objektif, salah satu metode evaluasi yang sering digunakan adalah *System Usability Scale* (SUS). SUS merupakan instrumen evaluasi kuantitatif yang sederhana namun telah terbukti efektif dalam mengukur persepsi pengguna terhadap kegunaan suatu sistem. *System Usability Scale* (SUS) adalah instrumen kuantitatif yang sederhana, terdiri dari 10 pernyataan berbasis Likert, dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap usability suatu sistem. Hal ini mencakup aspek kemudahan penggunaan, kompleksitas sistem, konsistensi, dan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem (Brooke, 1996; Grier et al., 2013; Suria, 2024). Hasil dari SUS berupa skor numerik yang dapat diinterpretasikan untuk mengetahui seberapa baik sebuah website digunakan oleh penggunanya. Dengan demikian, penggunaan metode SUS tidak hanya memberikan gambaran umum mengenai tingkat *Usability* suatu website, tetapi juga membantu mengidentifikasi area atau fitur tertentu yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas interaksi pengguna secara keseluruhan.

Berkaitan dengan hal tersebut, Desa Purwodadi, Kecamatan Kuwarasan, Kabupaten Kebumen, telah membangun website resmi yang dapat diakses melalui alamat <https://purwodadi.kec-kuwarasan.kebumenkab.go.id/index.php>. Website ini memuat berbagai informasi penting seperti profil desa, berita kegiatan, agenda pemerintahan, laporan keuangan, produk hukum, potensi desa, serta kontak layanan. Kehadirannya bertujuan mendukung keterbukaan informasi publik dan mempermudah akses layanan administrasi bagi masyarakat.

Namun demikian, dari beberapa pengamatan awal, tampilan antarmuka website tersebut terkesan statis, navigasinya tidak selalu intuitif, dan struktur informasi masih membingungkan bagi pengguna awam. Hal ini menimbulkan pernyataan sejauh mana website Desa Purwodadi benar-benar memenuhi prinsip *Usability* dan dapat digunakan secara efektif oleh warganya.

Urgensi penelitian ini muncul karena masih minimnya evaluasi *Usability* secara sistematis terhadap website desa, termasuk milik Desa Purwodadi. Padahal, berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (2023), sebanyak 60% desa di Indonesia telah memiliki website, namun hanya sebagian kecil yang pernah dilakukan evaluasi kegunaannya secara formal. Survei dari Badan Pusat Statistik (BPS, 2022) juga menunjukkan bahwa meskipun akses internet di pedesaan meningkat, tingkat pemanfaatan website desa masih tergolong rendah, yang salah satu penyebab utamanya adalah kesulitan dalam penggunaan.

Beberapa studi sebelumnya menunjukkan adanya gap dalam penelitian *Usability* website desa. Misalnya, penelitian oleh Alam & Puji Rahayu Kurniasih (2024) menganalisis *Usability* website desa menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), namun tidak membahas secara mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Asnawi et al. (2023) melakukan evaluasi kualitas website desa, tetapi pendekatannya lebih bersifat kualitatif dan tidak menggunakan metode terstandar seperti SUS. Huda et al. (2023) meneliti pengaruh desain antarmuka terhadap pengalaman pengguna website, tetapi fokusnya tidak spesifik pada konteks desa. Sementara itu, Mardi Suryanto et al. (2022) menggunakan metode SUS untuk menguji *Usability* website layanan publik desa, namun tidak mencakup aspek-aspek yang lebih luas dari *Usability*. Mertha et al. (2021) melakukan analisis kegunaan website desa, tetapi tidak menggunakan pendekatan kuantitatif yang dapat memberikan data numerik yang jelas. Gap ini menunjukkan bahwa penelitian *Usability* website desa dengan pendekatan SUS masih sangat terbuka dan relevan untuk diteliti, terutama dalam konteks website seperti yang digunakan oleh Desa Purwodadi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengambil judul “Evaluasi *Usability* Website Desa Purwodadi Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)”. Pemilihan judul ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk mengetahui seberapa baik website Desa Purwodadi dapat digunakan oleh masyarakat, serta memberikan rekomendasi perbaikan berbasis data yang dapat mendukung optimalisasi layanan publik berbasis digital di tingkat desa.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *Usability* website Desa Purwodadi berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*?
2. Apa saja aspek-aspek *Usability* pada website Desa Purwodadi yang dinilai baik serta aspek-aspek yang memerlukan perbaikan dengan metode *SUS*?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan tidak melebar dari fokus utama, maka penelitian ini memiliki batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas aspek *Usability* dari website resmi Desa Purwodadi, tidak mencakup aspek fungsionalitas teknis, keamanan sistem, atau performa server.
2. Evaluasi *Usability* dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.
3. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada pengguna website Desa Purwodadi.
4. Website yang dianalisis adalah versi website yang berjalan dan dapat diakses publik pada saat penelitian dilakukan.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis tingkat *Usability* (kegunaan) website resmi Desa Purwodadi berdasarkan persepsi pengguna menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek *Usability* pada website Desa Purwodadi yang dinilai baik serta aspek-aspek yang memerlukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi *SUS*.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoristis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang interaksi manusia dan komputer (*Human-Computer Interaction*), *Usability evaluation*, serta penerapan metode *System Usability Scale* (SUS) dalam konteks website pemerintahan desa.
2. Menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan kajian terkait *Usability* sistem informasi publik, terutama pada skala desa atau institusi pemerintah daerah.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan gambaran objektif kepada pemerintah Desa Purwodadi mengenai tingkat *Usability* website yang dikelola, berdasarkan persepsi langsung dari pengguna.
2. Menjadi dasar pertimbangan dalam melakukan perbaikan desain antarmuka dan struktur informasi website, guna meningkatkan kenyamanan dan efisiensi penggunaan oleh masyarakat.
3. Membantu pengembang/pengelola website desa dalam memahami aspek-aspek apa saja yang perlu ditingkatkan dari sisi kegunaan, sehingga website dapat menjadi media pelayanan publik yang lebih responsif dan efektif.
4. Memberikan wawasan kepada masyarakat umum dan aparatur desa mengenai pentingnya keterlibatan pengguna dalam proses evaluasi sistem digital pemerintahan.