

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website instansi pemerintahan saat ini bukan lagi sekadar sarana pelengkap, melainkan menjadi bagian strategis dalam menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di era digital, masyarakat mengandalkan *website* resmi sebagai akses utama terhadap informasi publik yang cepat, akurat, dan mudah dipahami. Dinas Pariwisata Kabupaten Bengkalis sebagai instansi pemerintah daerah yang berperan dalam mempromosikan potensi wisata lokal seperti Pantai Selat Baru, Pulau Rupat, dan kegiatan budaya Zapin juga menggunakan *website* resmi sebagai kanal utama penyampaian informasi. *Website* tersebut memuat informasi destinasi wisata, agenda kegiatan, publikasi foto dan video, hingga layanan publik seperti pengumuman dan kontak dinas. Tujuan utama dari pemanfaatan *website* ini adalah mendekatkan layanan pariwisata kepada masyarakat dan wisatawan secara *digital*.

Website pemerintah merupakan salah satu bentuk implementasi *e-government* yang bertujuan meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik. Indrajit (2012) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi serta mempercepat proses pelayanan publik. Oleh karena itu, kualitas *website* resmi instansi pemerintah menjadi faktor penting dalam keberhasilan penerapan *e-government*, khususnya dalam meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Namun, keberadaan *website* tidak menjamin efektivitasnya. Banyak *website* pemerintahan mengalami kelemahan dari sisi *usability*, seperti *navigasi* yang membingungkan, penggunaan istilah teknis yang tidak familiar, tampilan yang tidak konsisten antar halaman, hingga ketiadaan umpan balik saat pengguna melakukan

kesalahan. Masalah-masalah tersebut bukan sekadar gangguan teknis, tetapi berdampak langsung pada penurunan kepercayaan pengguna, rendahnya tingkat kepuasan, serta hilangnya potensi interaksi publik dengan layanan digital.

Masalah tersebut berkaitan langsung dengan *usability*, yaitu sejauh mana suatu sistem mudah dipelajari, efisien digunakan, mudah diingat, bebas dari kesalahan fatal, dan menyenangkan untuk digunakan. ISO 9241-11 mendefinisikan *usability* sebagai tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam mencapai tujuan tertentu saat menggunakan sistem. Nielsen (1993) juga menekankan bahwa *usability* merupakan faktor penting dalam keberhasilan sistem informasi karena berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan dan penerimaan pengguna.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *usability website* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Aladwani (2016) menyatakan bahwa kualitas *website* pemerintah, termasuk aspek *usability*, berkontribusi terhadap persepsi *profesionalisme* dan kredibilitas institusi. *Website* dengan desain yang buruk dan navigasi yang tidak jelas dapat menurunkan kepercayaan masyarakat serta menghambat partisipasi publik dalam layanan digital.

Untuk menilai *usability* suatu sistem, salah satu metode yang banyak digunakan adalah *Heuristic Evaluation*. Metode ini merupakan teknik evaluasi antarmuka berdasarkan sepuluh prinsip *usability* yang dikembangkan oleh Jakob Nielsen. Nielsen (1994) menyatakan bahwa metode *Heuristic Evaluation* mampu menemukan sebagian besar masalah *usability* hanya dengan melibatkan tiga sampai lima evaluator, sehingga metode ini dianggap efisien dan efektif. Evaluasi dilakukan tanpa keterlibatan langsung pengguna akhir, namun tetap mampu mengidentifikasi kesalahan desain antarmuka yang berpotensi mengganggu interaksi pengguna.

Website pariwisata pemerintah memiliki peran strategis dalam promosi destinasi dan peningkatan kunjungan wisatawan. *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO) (2019) menyatakan bahwa teknologi digital dan *website* resmi menjadi salah satu sumber utama wisatawan dalam mencari informasi destinasi. Namun, tanpa *usability* yang baik, informasi yang tersedia tidak dapat

disampaikan secara efektif kepada pengguna. Oleh karena itu, evaluasi *usability* pada *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Bengkalis menjadi penting untuk memastikan bahwa *website* tersebut mampu mendukung promosi pariwisata dan pelayanan informasi publik secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi *usability* pada *website* resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Bengkalis menggunakan pendekatan *Heuristic Evaluation* yang diperkuat dengan prinsip *usability* dari standar *internasional*. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai permasalahan *usability* yang ada serta menghasilkan rekomendasi perbaikan berbasis data, sehingga *website* dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan mendukung tujuan pelayanan publik serta promosi pariwisata daerah secara optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada bagaimana melakukan pengujian *usability* pada *website* resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Bengkalis dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* sebagai teknik evaluasi antarmuka. Pengujian *usability* dilakukan untuk mengetahui sejauh mana *website* tersebut mudah digunakan, mudah dipelajari, efisien dalam penggunaan, mudah diingat oleh pengguna, serta mampu memberikan pengalaman yang memuaskan. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji bagaimana tingkat *usability* *website* berdasarkan sepuluh prinsip *heuristik Nielsen*, meliputi *visibility of system status*, *match between system and the real world*, *user control and freedom*, *consistency and standards*, *error prevention*, *recognition rather than recall*, *flexibility and efficiency of use*, *aesthetic and minimalist design*, *help users recognize, diagnose, and recover from errors*, serta *help and documentation*.

Penelitian ini juga merumuskan permasalahan mengenai bagaimana identifikasi dan klasifikasi permasalahan *usability* yang terdapat pada antarmuka *website*, baik yang berkaitan dengan navigasi, struktur informasi, desain antarmuka, maupun interaksi pengguna dengan sistem. Selanjutnya, penelitian ini merumuskan bagaimana tingkat keparahan (*severity level*) dari setiap permasalahan *usability*

yang ditemukan berdasarkan skala penilaian *heuristik*, sehingga dapat diketahui permasalahan mana yang bersifat minor, mayor, hingga kritis. Selain itu, penelitian ini juga merumuskan bagaimana rekomendasi perbaikan desain antarmuka *website* yang dapat diusulkan berdasarkan hasil evaluasi *heuristik* untuk meningkatkan kualitas *usability website* Dinas Pariwisata.

1.3 Batasan Masalah

1. Objek penelitian dibatasi pada *website* resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Bengkalis yang diakses melalui versi desktop (web browser), bukan aplikasi mobile atau platform media sosial resmi lainnya.
2. Evaluasi yang dilakukan hanya berfokus pada aspek *usability* (kemudahan penggunaan) berdasarkan metode Jakob Nielsen melalui pendekatan *Heuristic Evaluation* dengan sepuluh prinsip *usability*.
3. Penelitian ini tidak membahas aspek keamanan sistem (*security*), performa server, kualitas kode program, maupun optimasi mesin pencari (SEO).
4. Evaluasi dilakukan oleh evaluator yang memahami *prinsip usability*, tanpa melibatkan pengujian langsung kepada pengguna umum (*end-user testing*).
5. Penilaian hanya mencakup elemen antarmuka (*interface*) seperti navigasi, struktur menu, konsistensi tampilan, kejelasan informasi, dan umpan balik sistem, serta tidak membahas konten secara mendalam dari sisi kebenaran atau kelengkapan data pariwisata.
6. Rekomendasi yang dihasilkan berupa saran perbaikan desain dan struktur antarmuka, tanpa melakukan implementasi atau pengembangan ulang *website* secara langsung.

1.4 Tujuan Penelitian

Website Dinas Pariwisata Kabupaten Bengkalis berfungsi sebagai media utama dalam menyampaikan informasi pariwisata dan pelayanan publik secara

daring. Namun, belum pernah dilakukan penilaian secara menyeluruh terhadap kemudahan penggunaannya. Masalah seperti susunan menu yang membingungkan, tampilan halaman yang tidak seragam, serta kurangnya tanggapan sistem saat pengguna melakukan tindakan masih berpotensi terjadi dan menghambat kenyamanan dalam mengakses layanan. Hal ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan *website* tersebut dengan menggunakan pendekatan evaluasi berdasarkan prinsip-prinsip dasar kenyamanan dan kejelasan dalam penggunaan, agar dapat ditemukan kekurangan yang ada dan disusun saran perbaikannya.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penilaian terhadap kemudahan penggunaan (*usability*) *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Bengkalis dengan cara mengidentifikasi masalah tampilan dan interaksi yang dirasakan pengguna melalui pendekatan evaluasi berbasis sepuluh prinsip penilaian antarmuka. Penilaian ini difokuskan pada aspek keterbacaan, kejelasan menu, konsistensi tampilan, kemudahan navigasi, serta dukungan sistem terhadap tindakan pengguna. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk menyusun rekomendasi perbaikan agar *website* lebih mudah digunakan, mendukung akses informasi secara cepat, dan meningkatkan kenyamanan layanan digital kepada masyarakat.

1.5 Manfaat

Penelitian ini bermanfaat untuk membantu Dinas Pariwisata Kabupaten Bengkalis dalam mengenali secara langsung kekurangan pada tampilan dan struktur *website* yang menghambat kenyamanan pengguna. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan agar informasi dapat diakses dengan lebih cepat, mudah, dan tidak membingungkan. Bagi pengembang sistem, penelitian ini memberi acuan teknis tentang bagian-bagian antarmuka yang perlu ditata ulang. Bagi pengguna umum, manfaatnya adalah tersedianya layanan digital yang lebih ramah dan mudah digunakan. Sementara bagi kalangan akademik, penelitian ini menjadi tambahan kajian dalam evaluasi kemudahan penggunaan sistem informasi publik berbasis *web*.