

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

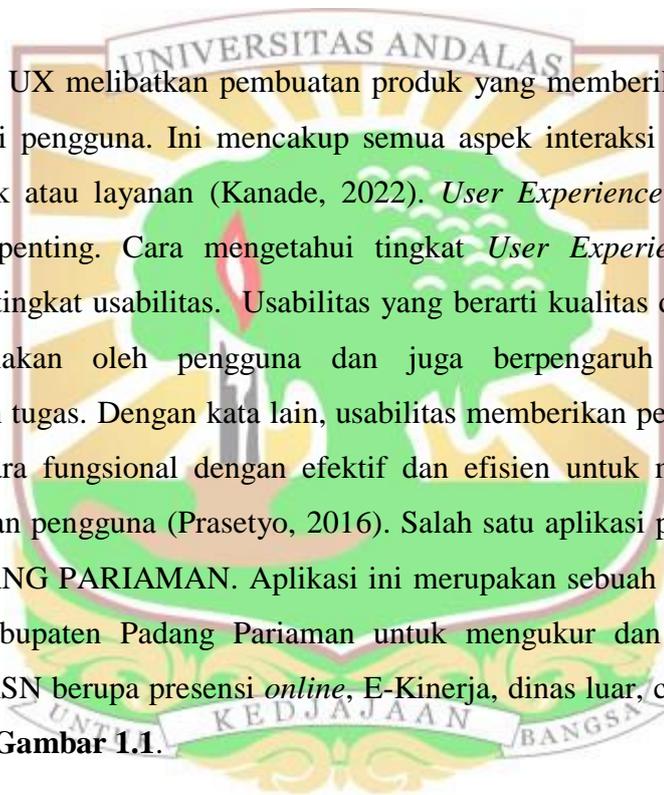
1.1 Latar Belakang

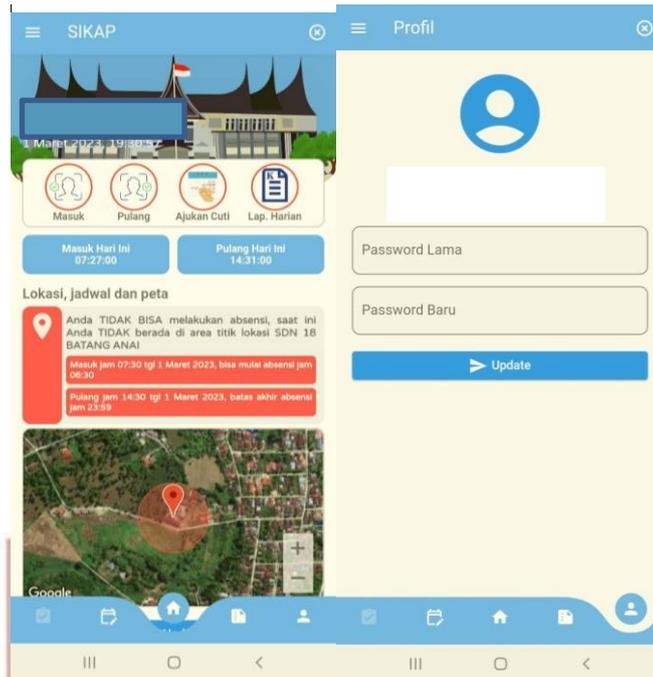
Perkembangan teknologi ini merupakan proses menciptakan dan meningkatkan teknik sistematis untuk membuat dan melakukan sesuatu (Buchanan, 2022). Pertumbuhan dan perkembangan teknologi terutama internet telah merambah ke berbagai segmen dalam masyarakat merubah gaya hidup ke era *digital*. Kegiatan yang dilakukan seperti pelayanan kesehatan, pelayanan umum masyarakat, perbankan, pendidikan, perdagangan dan lainnya dituntut serba efisien dan efektif menggunakan teknologi. Hal ini menyebabkan produk digital dapat digunakan oleh berbagai kalangan terutama pelayanan publik, dengan adanya pelayanan publik (*e-government*) akan membantu pelayanan menjadi lebih efektif dan meningkatkan eksistensi pemerintah dalam pengimplementasiannya (Lestari et al., 2021). Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE), akan dilakukan transformasi digital disektor pemerintah yang dilakukan secara bertahap dan proses yang terintegrasi. Tujuan dari adanya peraturan ini adalah untuk manajemen kinerja instansi pemerintahan yang transparan dan akuntabel, menciptakan sistem pengawasan yang profesional, independen, dan berintegritas. Kemudian, mewujudkan pelayanan publik yang bersih, dan meningkatkan kualitas pengelolaan reformasi birokrasi (Viska, 2020).

Perkembangan teknologi tentu saja tidak lepas dengan interaksi antara teknologi dan manusia dihubungkan dengan sebuah *interface*. Interaksi ini akan berpengaruh terhadap kenyamanan dalam penggunaan produk digital. Sehingga terdapat disiplin ilmu tentang *Human-Computer Interaction*, dimana berfokus pada

optimalisasi bagaimana pengguna dan komputer berinteraksi dengan merancang antarmuka komputer yang interaktif sesuai kebutuhan pengguna (Kanade, 2022). *User interface* adalah titik interaksi dan komunikasi manusia-komputer dalam suatu perangkat. Ini termasuk tampilan layar, *keyboard*, *mouse*, dan tampilan *desktop*. Desain *Human-Computer Interaction* mengandung empat komponen utama yang saling berhubungan: pengguna, tujuan akhir, *interface*, dan konteks. *User interface* sering dibicarakan dalam kaitannya dengan *user experience* (UX), yang dapat mencakup tampilan estetika perangkat, waktu respons, dan konten yang disajikan kepada pengguna dalam konteks UI.

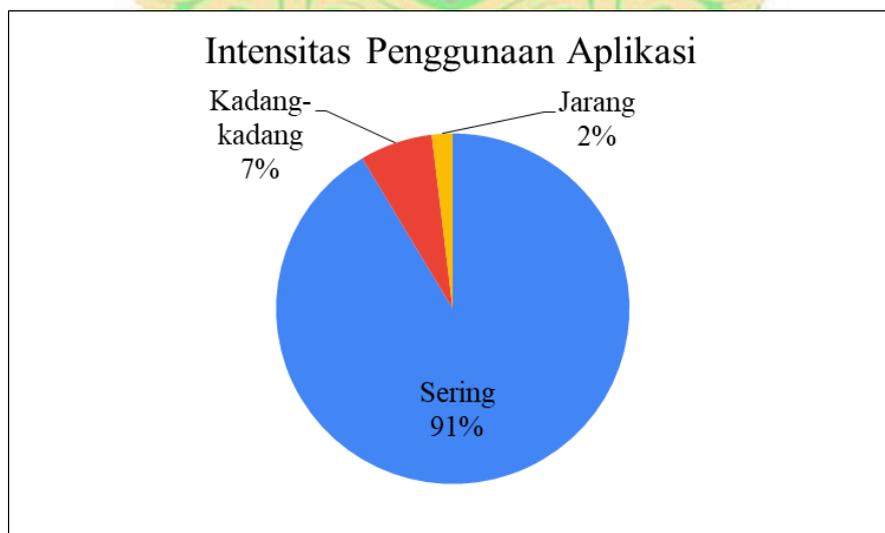
Desain UX melibatkan pembuatan produk yang memberikan pengalaman bermakna bagi pengguna. Ini mencakup semua aspek interaksi pengguna akhir dengan produk atau layanan (Kanade, 2022). *User Experience* merupakan hal yang sangat penting. Cara mengetahui tingkat *User Experience* baik yaitu menentukan tingkat usability. Usability yang berarti kualitas dari sistem yang mudah digunakan oleh pengguna dan juga berpengaruh positif dalam menyelesaikan tugas. Dengan kata lain, usability memberikan penilaian terhadap kepuasan secara fungsional dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang diinginkan pengguna (Prasetyo, 2016). Salah satu aplikasi pemerintah yaitu SIKAP-PADANG PARIAMAN. Aplikasi ini merupakan sebuah aplikasi internal PNS/ASN Kabupaten Padang Pariaman untuk mengukur dan manajemen kinerja PNS/ASN berupa presensi *online*, E-Kinerja, dinas luar, cuti dan lain-lain terdapat pada **Gambar 1.1**.





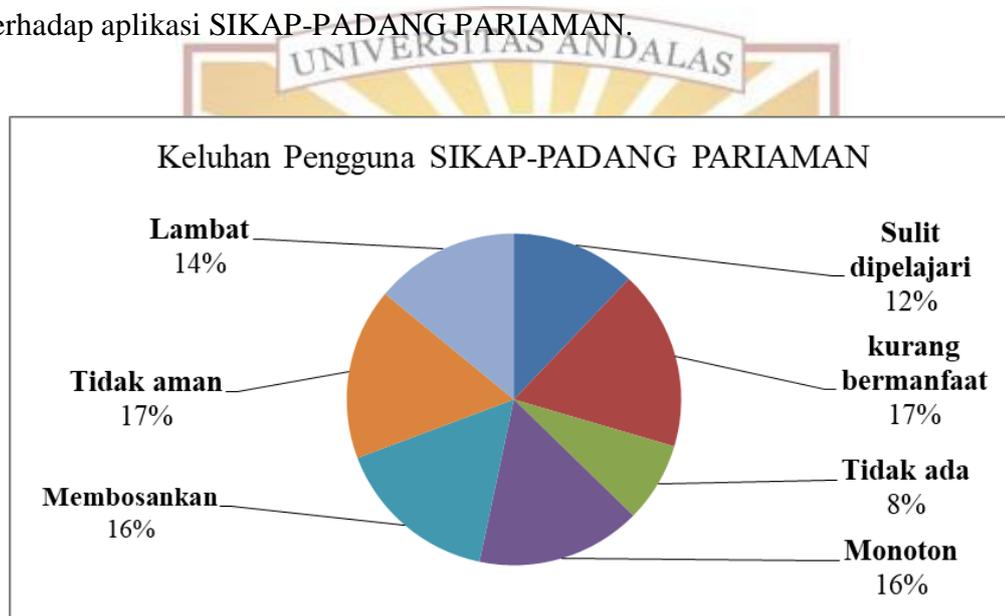
Gambar 1.1 *User Interface* SIKAP-PADANG PARIAMAN

Berdasarkan tujuan aplikasi ini sangat penting untuk menganalisis *user experience* dari aplikasi ini yaitu dengan cara menganalisis usability aplikasi SIKAP-PADANG PARIAMAN. Survei awal yang telah dilakukan kepada 105 PSN/ASN didapatkan intensitas dalam penggunaan aplikasi sangat tinggi yaitu sebanyak 96 orang sering menggunakan aplikasi ini dapat dilihat pada **Gambar 1.2**.



Gambar 1.2 Intensitas Pengguna Aplikasi SIKAP

Berdasarkan survei awal didapatkan sebanyak 41 dari 105 responden mengeluh terhadap aplikasi yang monoton yaitu memiliki kombinasi warna dan tata letak yang kurang menarik. 36 responden mengeluh mengenai aplikasi yang lambat dimana aplikasi memiliki navigasi yang lambat hingga sulit untuk memperoleh informasi. 41 mengeluh tentang tampilan aplikasi yang membosankan. 43 responden mengeluh dengan keamanan dari aplikasi, 31 mengeluh sulit mempelajari aplikasi ini, 45 responden mengeluh karena merasa tidak terbantu oleh aplikasi ini, dan 20 tidak mengeluh dengan aplikasi ini. *Pie chart* pada **Gambar 1.3** di bawah ini menggambarkan PNS/ASN pengaduan terhadap aplikasi SIKAP-PADANG PARIAMAN.



Gambar 1.3 Keluhan Pengguna SIKAP-PADANG PARIAMAN

Berdasarkan permasalahan yang ada pada aplikasi SIKAP-PADANG PARIAMAN, diperoleh sebanyak 85 orang setuju dan 20 orang tidak setuju agar aplikasi ini diperbaiki dapat dilihat pada **Gambar 1.4**.



Gambar 1.4 Intensitas Pengguna Aplikasi SIKAP

Beberapa pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur usability aplikasi. Ukuran yang cocok untuk mengevaluasi aplikasi SIKAP-PADANG PARIAMAN adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ). Kuesioner ini terdapat 6 skala dengan total 26 pertanyaan dimana skala tersebut yaitu daya Tarik, efisiensi, kejelasan, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan (Henim & Sari, 2020). Penelitian ini mengharapkan mengetahui kegunaan aplikasi SIKAP-PADANG PARIAMAN. Jika terdapat kesalahan pada penelitian kegunaan ini, penelitian ini bias evaluasi tim pengembangan aplikasi SIKAP-PADANG PARIAMAN.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana menentukan tingkat usability pada aplikasi SIKAP-PADANG PARIAMAN?
2. Bagaimana menganalisis indikator yang perlu diperbaiki pada aplikasi SIKAP-PADANG PARIAMAN?
3. Bagaimana cara meningkatkan aplikasi SIKAP-PADANG PARIAMAN?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan tingkat usabilitasnya.
2. Menganalisis indikator yang perlu diperbaiki pada aplikasi SIKAP-PADANG PARIAMAN
3. Memberikan rekomendasi desain *user interface* untuk meningkatkan aplikasi SIKAP-PADANG PARIAMAN

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas agar tidak meluasnya masalah yang dibahas maka penulis memberikan batasan sebagai berikut:

1. Pengguna yang terlibat dalam proses desain adalah PNS/ASN Kabupaten Padang Pariaman yang menggunakan SIKAP-PADANG PARIAMAN.
2. *User interface* yang ditingkatkan dari sisi pengguna.
3. Penelitian ini dilakukan hingga *prototype* dengan tingkat ketelitian tinggi hanya dalam versi *mobile*.
4. *User Experience* yang dioptimalkan hanya untuk pengguna seluler.
5. Penelitian ini diukur secara kualitatif.

1.5 Sistematika Penelitian

Pembahasan dalam penelitian ini menggunakan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan terkait literatur-literatur yang diperoleh dari berbagai referensi sebagai penguat teori *human-computer interaction*, Ergonomi, *user experience*, *user interface*, *design thinking process*, Figma, *usability*, *usability Evaluation*, UEQ, Pengukuran Kegunaan, dan penelitian sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam menyelesaikan tugas akhir yaitu survei pendahuluan, studi literatur, metode yang digunakan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis, desain rekomendasi, dan penutup.

BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini terdiri dari pengumpulan data dan hasil pengolahan data yang digunakan untuk menghitung tingkat usabilitas aplikasi SIKAP-PADANG PARIAMAN dan analisis mengenai hasil pengolahan data.

BAB V REKOMENDASI DESAIN

Bab ini menjelaskan desain rekomendasi berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian ini.

BAB VI ANALISIS DESIAN

Bab ini berisikan analisis rekomendasi desain yang diperoleh dari penelitian ini.

BAB VII PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diberikan bagi penelitian selanjutnya.