

BAB I

PENDAHULUAN

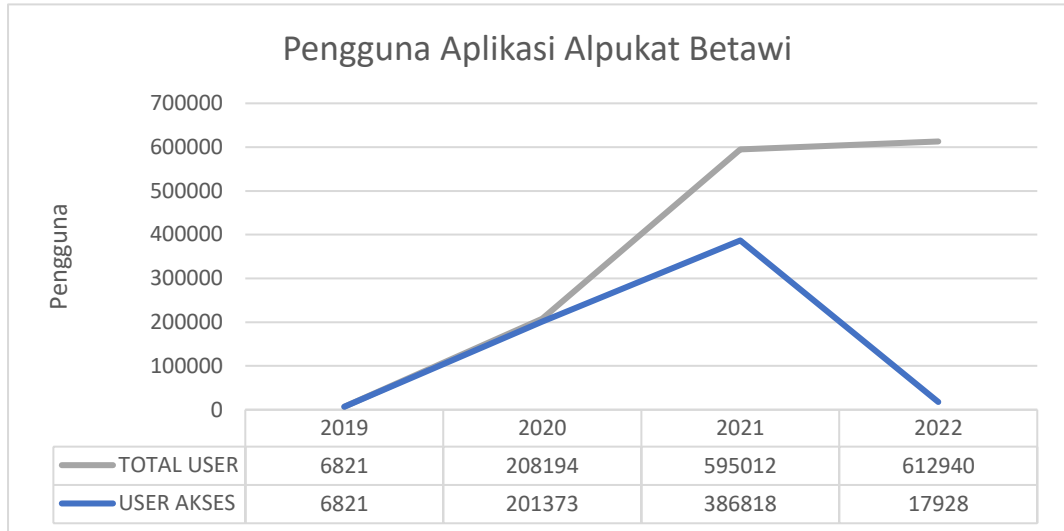
1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi yang berkembang masa kini sangat berkembang pesat dan sudah tidak bisa dipungkiri lagi karena informasi yang didapatkan pada saat ini sudah semakin cepat dan mudah diakses, begitupun pada proses digitalisasi sudah semakin berkembang. Teknologi informasi yang semakin maju saat ini menjadikan sebuah kebutuhan penting oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Kemajuan teknologi informasi ini memberikan dampak yang sangat pesat terhadap perkembangan sistem pelayanan publik dalam pengelolaan pemerintahan.

E-government atau pelayanan publik berbasis teknologi informasi memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap keberlangsungan pelayanan publik. Secara umum, *e-government* sangat berpengaruh dan mengacu pada peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik yang semula dilakukan secara konvensional dan tatap muka namun kini dapat dilakukan dengan lebih efisien dan dapat membantu untuk mempercepat pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi pada pelayanan publik yang dikembangkan oleh Pemprov DKI Jakarta yaitu berupa aplikasi berbasis *website* maupun *mobile* dalam menangani pelayanan administrasi kependudukan yaitu “Alpukat Betawi”.

Alpukat Betawi singkatan dari (Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat) ialah sistem informasi berbasis *website* maupun *mobile* yang dibuat serta dikembangkan oleh Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta. Aplikasi ini ditujukan kepada warga ibukota DKI Jakarta dalam melakukan proses pengajuan administrasi kependudukan secara digital, cepat, praktis serta konkrit. Dengan hadirnya aplikasi berbasis *mobile* ini membuat masyarakat DKI Jakarta menjadi lebih efisien dalam mengurus dokumen kependudukan secara daring, terutama dalam kondisi pada masa pandemi Covid-19. Didalam aplikasi Alpukat Betawi, masyarakat dapat melakukan pengurusan dokumen kependudukannya di antaranya yaitu pencetakan KTP-El, akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), serta membuat akta kematian dan pengajuan perubahan biodata dengan daring.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Unit Pengelola Teknologi Informasi Dinas Dukcapil yang terdapat pada Gambar 1, jumlah pengguna yang pernah mengakses aplikasi Alpukat Betawi sebesar 600 ribu lebih.



Gambar 1. Grafik Jumlah Pengguna Aplikasi Alpukat Betawi

Aplikasi yang baik dapat mempermudah pengguna ketika menggunakan fitur-fitur yang terdapat didalamnya. Jika suatu aplikasi sulit digunakan dan pengguna tersesat di dalam aplikasi, maka tentu saja pengguna langsung mengeluarkan dan melupakan aplikasi tersebut. Untuk menentukan apakah suatu aplikasi dapat dianggap baik ataupun belum, biasanya perlu dilakukan *usability testing*. *Usability testing* mencerminkan kebiasaan yang pada umumnya digunakan oleh pengguna. Semakin tinggi tingkat *usability* pada sebuah aplikasi, semakin tinggi pula peluang aplikasi untuk dikunjungi oleh pengguna. Menurut Mohammad Bhanu Setyawan (2018) Sistem yang memiliki tingkat *usability* yang tinggi akan membuat sistem mudah digunakan dan sistem tersebut menjadi populer dalam jangka panjang serta digunakan secara luas karena nantinya banyak pengguna yang sangat senang dengan kemudahan serta kenyamanan dan manfaatnya.

Banyaknya pengguna dalam suatu aplikasi tidak menutup kemungkinan adanya ketidakpuasan *user experience* dalam menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas, maka diperlukannya analisis *user experience* pada aplikasi Alpukat Betawi dengan menggunakan metode

cognitive walkthrough dan Metode *User Experience Questionnaire* . Analisis ini digunakan untuk mengetahui hasil dari analisis *User Experience* pada aplikasi Alpukat Betawi dan memberikan rekomendasi perbaikan antarmuka berupa *prototype*. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi sekaligus evaluasi serta sebagai solusi dalam pengembangan aplikasi Alpukat Betawi.

1.2. Rumusan Masalah

Menurut dari latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dapat dirumuskan terdapat beberapa masalah yang sedang dialami adalah :

1. Bagaimana melakukan analisis *User Experience* pada aplikasi alpukat betawi dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* dan metode *User Experience Questionnaire*?
2. Bagaimana penerapan *mock up design prototype* untuk membuat rancangan ulang terhadap aplikasi alpukat betawi?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil analisis *User Experience* pada aplikasi alpukat betawi dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* dan metode *User Experience Questionnaire*.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan antarmuka untuk pengembangan aplikasi Alpukat Betawi berupa desain *prototype*.

1.4. Manfaat Penelitian

Menurut penelitian yang dilakukan, diharapkan memberi manfaat diantaranya:

1.4.1. Untuk Perusahaan

Membantu pihak aplikasi Alpukat Betawi untuk memperoleh masukan dari pengguna mengenai pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi Alpukat Betawi.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang sudah dibuat, ruang lingkup dalam penelitian yang dilakukan meliputi :

1. Aplikasi yang di uji pada penelitian ini yaitu aplikasi Alpukat Betawi berbasis *mobile apps*.
2. Skenario yang diuji antara lain *Registrasi, Login, Aktivasi Akun, Pencetakan KTP-el* berdasarkan keterangan permohonan, Melakukan penjadwalan pengambilan KTP-el.
3. Responden yang dibutuhkan pada penelitian yang dilakukan sebanyak 15 responden.
4. Untuk usia responden pada penelitian ini yaitu semua usia.
5. Penelitian yang dilakukan hanya menggunakan metode *cognitive walkthrough* dan metode *user experience questionnaire (UEQ)*
6. Rekomendasi perbaikan hanya pada fitur yang memiliki masalah.

1.6. Luaran yang Diharapkan

pada penelitian ini luaran yang diharapkan yaitu dapat memperoleh hasil analisis *user experience* yang dapat membantu pihak aplikasi Alpukat Betawi dalam memberikan solusi untuk pengembangan serta meningkatkan kualitas aplikasi Alpukat Betawi dan mempermudah pengguna saat menggunakan aplikasi Alpukat Betawi.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian yang dilakukan yaitu.

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab berikut menjelaskan secara detail menjelaskan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Ruang Lingkup, Luaran yang Diharapkan, serta Sistematika Penulisan dari penelitian yang dilakukan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab berikut menjelaskan secara detail dasar-dasar teori yang menjadi acuan untuk mendukung judul serta mendukung dalam penyusunan skripsi.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab berikut menjelaskan secara detail pada tahap penelitian, uraian, kerangka berpikir, metode serta alat yang telah digunakan untuk penelitian serta waktu dan jadwal penelitian.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab berikut menjelaskan secara detail pada pembahasan yang nantinya penulis menjabarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, terdiri dari hasil analisis pengujian *usability*, menentukan masalah dan rekomendasi perbaikan, uji validitas dan reliabilitas, nilai rata rata pada skala UEQ, serta hasil benchmark.

BAB V: PENUTUP

Pada bab berikut menjelaskan secara detail tentang kesimpulan berdasarkan hasil penelitian serta saran untuk kedepannya dalam meningkatkan kualitas aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN