

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, kemajuan teknologi berkembang dengan sangat pesat dan memainkan peran penting dalam kehidupan manusia. Teknologi dirancang untuk mempermudah berbagai aktivitas manusia. Seiring dengan perkembangan ini, berbagai jenis teknologi telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari, termasuk ponsel dan internet. Pemerintah juga memanfaatkan penggunaan internet yang luas di kalangan masyarakat Indonesia untuk mengembangkan aplikasi-aplikasi pemerintahan. Teknologi baru ini tidak hanya meningkatkan produktivitas dan efisiensi, tetapi juga membuka peluang baru di berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, dan ekonomi, memberikan dampak positif yang signifikan bagi kemajuan bangsa (Situmorang et al., 2019).

Salah satu lembaga pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jember. Aplikasi SIP (Sistem Informasi Pelayanan) Dispendukcapil Jember adalah salah satu contoh penggunaan teknologi Dispendukcapil. Untuk mempermudah akses dan pelayanan kepada masyarakat, Disdukcapil Jember telah mengembangkan aplikasi J-SIP (Jember Sistem Informasi Penduduk).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, atau Dispendukcapil, adalah salah satu lembaga di Kabupaten Jember yang menggunakan kemajuan teknologi. Dispendukcapil percaya bahwa teknologi diperlukan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih efisien. Aplikasi berbasis Android yang disebut J-SIP (Sistem Informasi Pelayanan) Dispendukcapil Jember adalah salah satu cara Dispendukcapil menggunakan teknologi. Aplikasi ini bertujuan untuk membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan layanan kependudukan secara cepat dan efisien. Selain aplikasi berbasis Android, Dispendukcapil juga mengembangkan produk SIP berbasis web. Produk ini memungkinkan pengguna mengakses layanan dari perangkat apa pun yang

terhubung ke internet. Institusi tersebut akan melihat peningkatan efisiensi dan kualitas layanan publik secara keseluruhan sebagai hasil dari program ini.

Aplikasi J-Sip, atau Sistem Informasi Penduduk, adalah sistem layanan bantuan online yang disediakan oleh Dispendukcapil Jember untuk membantu orang-orang di Jember melakukan administrasi kependudukan secara online, juga dikenal sebagai *adminduk* dan pendaftaran umum atau *adminduk*. Aplikasi SIP memiliki dua belas layanan administrasi, sehingga dapat digunakan sebagai alternatif ketika layanan administrasi kependudukan offline tidak tersedia (Millah et al., 2020). Selain itu Aplikasi J-SIP juga dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan, termasuk pembuatan KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga dan lain sebagainya. tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Implementasi teknologi ini diharapkan dapat mengurangi antrian, mempercepat proses layanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Disdukcapil Jember, 2023).

Saat ini, situasi di Jember mencerminkan konteks yang signifikan yang menunjukkan perlunya penelitian dalam mengevaluasi kualitas usability dari aplikasi J-SIP Dispendukcapil. Wilayah ini sedang mengalami perkembangan kompleks dalam administrasi kependudukan yang semakin berkembang. Jember, sebuah kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur, menonjol sebagai daerah dengan populasi penduduk yang besar. Sebagai pusat administrasi kependudukan di wilayah tersebut, Dispendukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Jember memegang peran yang sangat penting dalam mencatat, mengelola, dan menyediakan berbagai layanan terkait data penduduk.

Namun, dalam penggunaan aplikasi ini, kerap muncul beberapa permasalahan yang dihadapi oleh pengguna, baik petugas administrasi kependudukan maupun masyarakat umum yang menggunakan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi ini, mungkin mengalami kesulitan dan hambatan yang menghalangi penggunaan yang efektif dan efisien. Aspek usability menjadi krusial karena mempengaruhi seberapa efektif pengguna dapat menyelesaikan tugasnya dengan aplikasi tersebut (Brady, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan pengguna aplikasi ini didapatkan masih ada kekurangan yang terjadi ketika menggunakan aplikasi J-SIP, adapun banyak pengguna telah mengunduh aplikasi ini, tetapi ada beberapa pengguna yang mengeluh tentang bagaimana menggunakannya. Beberapa dari keluhan tersebut adalah scroll yang masih bermasalah, kode aktivasi setelah registrasi belum dikirim, proses login masih salah padahal email dan password udah benar, proses pengajuan revisi KTP yang terbilang lama hampir sebulan lebih masih proses verifikasi, seringnya kegagalan saat mengunggah foto, ketika sedang mengajukan permohonan surat sering terjadi server error dan ketika mau melihat video tutorial scroll horizontalnya masih kadang macet”. Akibatnya, aplikasi ini memiliki rating 2,6 dari 5 di Play Store, dan versi terbarunya adalah 3.1, yang dirilis pada 6 maret 2023 dan diupdate pada 18 oktober 2023. Ulasan pengguna yang tidak puas dengan kinerja aplikasi menyebabkan rating yang rendah ini. Berdasarkan permasalahan tersebut, dibutuhkan adanya suatu Teknik pengujian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu usability testing.

Oleh karena itu dalam penelitian ini perlu melakukan analisis dengan menggunakan metode usability testing dan system usability scale (SUS). Usability testing digunakan untuk mengukur kinerja aplikasi tersebut apakah sudah dapat digunakan oleh pengguna. Pengujian dilakukan dengan evaluasi usability yang ditujukan pada pengguna yang pengguna lama dan pengguna baru menggunakan aplikasi J-SIP. Selama pengujian, responden akan menyelesaikan tugas yang diberikan kemudian dilakukan wawancara. Cara ini ditujukan untuk mendapatkan 5 aspek usability yaitu *learnability*, *Effeciency*, *memorability*, *error* dan *satisfaction* (Haerani & Rahmatulloh, 2021).

Sedangkan menurut (Ridha Permana et al., 2018) *system usability scale* (SUS) dibuat dengan menggunakan kuesioner untuk mengukur kepuasan pengguna, yang merupakan komponen *usability*, yaitu kepuasan, dan untuk mengetahui opini pengguna tentang aplikasi yang digunakan. *system usability scale* (SUS) adalah kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur usability sistem komputer dari sudut pandang subyektif pengguna. (Brook, 2013).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas usability pada aplikasi J-SIP Disdukcapil Jember dengan menggunakan teknik evaluasi usability testing. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi praktis dan

berguna bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas aplikasi J-SIP dan meningkatkan kualitas penggunaannya dengan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang cara pengguna berinteraksi dengan aplikasi tersebut.

Pada saat mengadopsi aplikasi J-SIP Dispendukcapil, penting untuk mempertimbangkan bahwa tingkat usability atau ketergunaan aplikasi ini akan menjadi faktor krusial dalam mencapai tujuan tersebut. Jika aplikasi ini sulit digunakan atau mengalami masalah-masalah usability, maka efisiensi penggunaan aplikasi oleh petugas administrasi kependudukan dapat terganggu. Selain itu, mungkin terdapat kesulitan bagi masyarakat umum yang ingin menggunakan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi ini.

Dalam konteks ini, evaluasi kualitas usability pada aplikasi J-SIP Dispendukcapil menjadi relevan. Evaluasi ini akan membantu mengidentifikasi masalah-masalah usability yang mungkin dihadapi oleh pengguna aplikasi ini, baik petugas administrasi kependudukan maupun masyarakat umum. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang usability aplikasi, langkah-langkah perbaikan dapat diambil untuk memastikan bahwa aplikasi ini memenuhi harapan pengguna dan memberikan kontribusi yang lebih besar dalam administrasi kependudukan yang efisien di Kabupaten Jember. Karena itu, penelitian evaluasi kualitas usability pada aplikasi J-SIP Dispendukcapil menjadi suatu kebutuhan mendesak yang perlu dilakukan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah usability testing.

Teknik pengujian pengguna yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Usability testing dan SUS yang dianggap sebagai metode terbaik untuk memahami pengalaman pengguna secara langsung dengan melihat bagaimana pengguna menggunakan website atau aplikasi (Situmorang et al., 2019). Oleh karena itu, penggalian masalah yang lebih mendalam diperlukan untuk mengidentifikasi masalah saat ini menggunakan komponen dari Nielsen' Attributes of Usability (NAU) dan wawancara dengan pengguna adalah metode pengumpulan data lainnya. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam tentang manfaat aplikasi J-SIP Disdukcipil Jember dan solusi praktis untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kualitas layanan publik yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengukuran hasil evaluasi usability aplikasi J-SIP dengan metode *usability testing* berbasis NAU?
2. Bagaimana hasil kinerja pengujian dari *success rate*, *time based efficiency*, klik dan langkah, *error rate* dan Kepuasan Pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi usability dari pengujian komponen *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *error* dan *satisfaction*.
2. Untuk mendapatkan nilai hasil dari komponen pengujian *success rate*, *time based efficiency*, klik dan langkah, *error rate* dan kepuasan pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Menyediakan panduan yang jelas bagi pengguna aplikasi J-SIP Dispendukcapil untuk memperbaiki usabilitynya.
2. Meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi J-SIP Dispendukcapil.
3. Menyediakan kontribusi terhadap pengembangan aplikasi/sistem informasi administrasi kependudukan yang lebih baik

1.5 Batasan Penelitian

1. Versi aplikasi yang diteliti adalah J-SIP versi 3.1
2. Jumlah Responden terdiri dari 20 diantaranya 10 pengguna baru dan 10 pengguna lama
3. Kinerja dan kepuasan yang digunakan yaitu *Usability* dari sub atribut *learnability*, *memorability*, *efficiency errors* dan *satisfaction*
4. Metode yang digunakan pada *Usability Testing* yaitu metode *user based testing*