

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi yang berkembang sekarang ini, terutama dalam hal teknologi informasi ini mengalami perkembangan dengan begitu pesat. Teknologi informasi saat ini seperti, *smartphone* sudah bisa mengakses informasi dimana pun dan kapan pun asal memiliki jaringan yang terkoneksi dengan internet. Banyak aspek kehidupan yang dapat dikerjakan dengan bantuan media teknologi informasi saat ini, termasuk dalam bidang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik didefinisikan dengan bentuk operasional atas kebijakan pemerintah yang terdapat pada paradigman layanan publik yang sudah berlangsung pergeseran menuju pada arah yang lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya, yakni yang bermula dari paradigman tradisional menuju pada paradigman demokrasi. Pergeseran dari paradigman ini sendiri di dalamnya terdapat tiga model, di antaranya ialah model administrasi publik tradisional yang dalam prosesnya bergeser menuju pada model manajemen publik baru dan kemudian berakhir ke dalam suatu model pelayanan publik baru.

Tiga paradigman ini hadir guna memberikan ketegasan bahwa makna atas pelayanan publik ini diperuntukkan pada kepentingan siapa serta bagaimanakah paradigman ini nantinya akan dapat memposisikan atau meletakkan masyarakat luas. Paradigman untuk pelayanan publik sekarang ini telah menuju pada layanan publik yang sifatnya responsif pada beberapa kepentingan masyarakat,

menghasilkan ruang besar untuk masyarakat luas agar dapat ikut menjalin ambil bagian dalam tiap proses mengambil kebijakan publik, menjadi lebih demokratis serta memberi kesempatan serta ruang yang luas untuk penyedia layanan yang berdasarkan terhadap kepentingan masyarakat (*citizens*) yang merupakan sebagai penerima layanan dan layanan yang diciptakan yang sifatnya tidak diskriminatif.

Kabupaten Badung sebagai salah satu Kabupaten di Bali dan sebagai Kabupaten pariwisata di Indonesia adalah salah satu Kabupaten yang senantiasa memperbaiki beberapa sudut tertentu, yang mencakup dengan infrastruktur hingga kinerja perangkat daerahnya tersebut. Dalam upayanya guna menciptakan kepedulian masyarakat atas meningkatnya kualitas layanan yang pemerintah kabupaten Badung lakukan. Pihak pemerintah daerah wajib untuk meningkatkan layanan dalam hal penanganan pengaduan yang terkoordinasi, berkualitas, tuntas, cepat serta sederhana dengan cara menyediakan masyarakat akses guna menyampaikan atau mengemukakan keluhan serta pengaduannya berkenaan dengan kinerja dari Pemerintah Kabupaten Badung. Pemerintah Kabupaten Badung ini sendiri sebelumnya sudah membentuk lembaga pengaduan masyarakat (Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Kabupaten Badung) dengan melalui Surat Keputusan Bupati 100/049/HK/2020.

Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) adalah sistem yang digunakan sebagai wadah Pelayanan Publik di Kabupaten Badung, sistem ini di buat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung pada tahun 2019. SIDUMAS Badung adalah sebuah sistem informasi berbasis web dan telah di kembangkan menjadi *mobile apps* yang sudah di unggah di *playstore* dan *apps*

store. penelitian ini difokuskan untuk melakukan evaluasi terhadap *mobile apps* yang di mana mengingat kecepatan informasi lebih mudah diakses melalui aplikasi yang sudah terinstal di *smartphone*. Sistem ini terdiri dari 3 jenis pengguna yaitu; Pelapor (masyarakat), Verifikator, dan Petugas Penindak Lanjut. Untuk dapat melakukan pengaduan, masyarakat diharuskan melakukan pendaftaran *user* di aplikasi SIDUMAS Badung. Setelah melakukan pendaftaran *user* masyarakat juga diwajibkan untuk melakukan pengiriman photo KTP. Setelah itu Petugas Verifikator akan melakukan verifikasi data yang telah dikirimkan oleh *user* yang telah melengkapi semua data yang diperlukan untuk dapat menggunakan aplikasi SIDUMAS Badung dengan maksimal.

Sejak sistem ini dibuat dan diresmikan hingga saat ini keberadaan SIDUMAS Badung masih belum pernah dilaksanakan pengevaluasian, baik itu berdasarkan kinerja sistem ataupun aspek penggunaannya, oleh karena itu masih belum dapat diketahui apakah sistem ini sudah didesain dan dirancang dengan tepat dan baik agar dapat mencapai tujuan pengembangan. Dalam penerapannya di lapangan SIDUMAS Badung belum mampu untuk menampung semua pengaduan masyarakat Badung, karena memiliki beberapa kekurangan dari berbagai sisi. Pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat sering kali masih menampilkan data pribadi seperti photo KTP/KK yang di unggah di beranda aplikasi SIDUMAS Badung. Hal ini menyebabkan data pribadi milik seseorang dapat di *download* oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Permasalahan lain yang ditemui yaitu berdasarkan *review* dari pengguna yang memberikan komentar pada aplikasi SIDUMAS Badung melalui *google playstore* seperti “Slow respons dalam

memberikan jawaban dan terkesan tidak membantu dalam menyelesaikan permasalahan secara tuntas”, “Verifikasi selesai. Untuk loading masih lebih cepat di webnya dari pada aplikasi ini”, “Saat ingin mengupload foto KTP error imageplugin_not_installed, tolong pihak pengembang agar memperbaikinya”. Hasil rekapitulasi laporan tahun 2020 berjumlah 73 pengaduan yang masuk melalui aplikasi SIDUMAS Badung. Berdasarkan dari rekapitulasi laporan pengaduan tersebut yang berjumlah hanya 73 pengaduan dalam satu tahun dan berdasarkan jumlah penduduk di Kabupaten Badung di rasa perlu untuk mengevaluasi aplikasi SIDUMAS Badung.

Mengacu pada uraian yang disampaikan tersebut, dengan ini dianggap bahwa dibutuhkan proses evaluasi terhadap aplikasi SIDUMAS Badung yang dimaksudkan agar dapat meninjau seberapa jauh bahwa sistem ini sudah menjalankan fungsinya dan berupaya melakukan pengidentifikasian terhadap berbagai permasalahan yang muncul atas sisi dari pihak pelapor. Pengukuran *usability* ini sendiri dapat dilaksanakan dengan mengoptimalkan pendapat pengguna mengenai perasaan dari pihak pengguna pada saat memanfaatkan aplikasi atau dapat diperkuat dan didukung dengan hasil dari uraian para ahli yang sebelumnya sudah memiliki pengalaman yang luas dalam hal multimedia. Menurut Robin dan Linda (2001), menyebutkan bahwa multimedia ini didefinisikan dengan kombinasi atas lebih dari dua media input serta output data, yang mana bahwa media ini dapat berbentuk dengan gambar, grafik, teks, video, animasi dan suara.

Satu dari berbagai metode evaluasi yang dapat mendukung dalam mengukur tingkatan *usability* atas sisi dari pihak pengguna ini ialah dengan mempergunakan metode *think aloud*. *Think aloud* didefinisikan dengan suatu metode yang fungsinya ialah melaksanakan pengujian terhadap suatu sistem dengan cara melibatkan pihak pengguna (*end user*) dengan cara verbalisasi, yakni dengan cara mengungkapkan atau memaparkan mengenai semua hal yang dirasakan dan dipikirkan oleh pengguna pada saat mengoptimalkan aplikasi SIDUMAS Badung. Verbalisasi oleh pengguna ini akan dapat memudahkan pihak para pengamat dalam melaksanakan interpretasi di bagian interface yang bermasalah (Nielsen, 2012). Dengan mempergunakan verbalisasi ini, pihak peneliti akan dapat mengerti apa yang para pengguna rasakan dengan mudah pada saat mengoptimalkan penggunaan dari aplikasi SIDUMAS Badung. Merujuk uraian Nielsen (2012), menyebutkan bahwa metode *think aloud* ini memudahkan pihak peneliti dalam mendengarkan pembicaraan pengguna mengenai penerapan dari aplikasi ini secara meluas.

Selain menggunakan metode *think aloud* ini, ada berbagai metode lainnya yang fungsinya ialah agar dapat mengetahui atau memahami tingkatan *usability* oleh pihak ahli dalam suatu aplikasi, yakni dengan mempergunakan metode *heuristic evaluation*. *Heuristic evaluation* ini sendiri mengacu terhadap *expert based method* agar dapat mengidentifikasi permasalahan *usability* terhadap desain *user interface* (Nielsen, 1994). Metode dalam pemilihan ini dikarenakan bahwa ini nantinya dalam proses pengujian dan evaluasi sistem ini nantinya akan melibatkan beberapa pihak evaluator yang sebagai seorang ahli (*expert*)

dalam bidang *usability*. Lebih lanjut, pihak evaluator ahli ini diberi kebebasan dalam melaksanakan penelusuran antarmuka aplikasi guna mendapatkan masalah mengenai aplikasi SIDUMAS Bandung sebanyak-banyaknya dengan tidak perintah yang pihak evaluator wajib laksanakan. Seorang ahli evaluator akan memeriksanya dengan secara seksama untuk tiap elemen yang terdapat dalam antarmuka sistem dengan secara individu dengan tidak terdapatnya intervensi oleh siapapun dalam menghasilkan hasil yang baik dan independen. Dalam *Heuristic evaluation* ini sendiri terdapat beberapa nilai yang responden nantinya berikan dan ini akan diberi tingkat keparahan (*severty rating* (SR)) atas masalah yang timbul serta kemudian dilakukan pengelompokkan ke dalam sepuluh aspek *usability* yang Nielsen telah kembangkan. Untuk sepuluh aspek *usability* ini di antaranya ialah desain estetika dan minimalis, fleksibilitas dan efisiensi penggunaan, pengenalan daripada penarikan, pencegahan kesalahan, konsistensi dan standar, kontrol dan kebebasan pengguna, kecocokan antara sistem dan dunia nyata, visibilitas status sistem, memudahkan pengguna dalam mendiagnosis, mengenali serta memulihkannya (Nielsen, 1994).

Selanjutnya agar dapat melaksanakan pengukuran untuk tingkatan penggunaan dari aplikasi SIDUMAS Badung digunakan teknik *System Usability Scale* (SUS). Dalam memilih kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dalam unsur kepuasannya untuk penelitian ini adalah dikarenakan biayanya sangat ekonomis, akan tetapi alat ini dapat menilai kegunaan atas suatu produk tertentu dengan secara efektif.

Melihat problematika yang sudah peneliti paparkan tersebut, dengan ini peneliti melaksanakan penelitian yang judulnya “Evaluasi *Usability* Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Kabupaten Badung Menggunakan Metode *Think Aloud*, *Heuristic Evaluation* dan *System Usability Scale*”. Pihak peneliti bertujuan agar dapat mengetahui permasalahan apa yang terdapat dalam sistem layanan publik yang pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung tersebut ciptakan. Dengan mempergunakan metode ini, peneliti nantinya akan dapat memahami persepsi yang diperoleh atas perspektif dari pihak pengguna asli yang sudah mengoptimalkan penggunaan dari aplikasi *mobile* SIDUMAS Badung dan didukung dan ditunjang oleh perspektif ahli yang sebelumnya sudah memiliki banyak pengalaman dalam bidang *usability*. Hasil dari data yang telah didapatkan dengan metode tersebut nantinya akan digunakan sebagai acuan untuk gambaran rekomendasi perbaikan aplikasi SIDUMAS Badung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berlandaskan terhadap uraian dari latar belakang penelitian tersebut, dengan ini nantinya akan diperjelaskan mengenai permasalahan yang akan diteliti masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut.

- 1) Kabupaten Badung telah memiliki sistem pengaduan masyarakat yang sampai saat ini belum pernah dilakukan evaluasi untuk mendapatkan pengembangan lebih lanjut.
- 2) Kurangnya pengamanan data pribadi yang diberikan kepada pengguna, menyebabkan dapat terjadinya hal yang tidak diinginkan, seperti pencurian data pribadi.

- 3) Minat pengguna dalam menggunakan aplikasi SIDUMAS Badung masih kurang.
- 4) Pengguna terkadang tidak mencantumkan pengaduannya pada kategori yang sesuai.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini diekspektasikan akan dapat merekomendasikan perbaikan untuk sistem pengaduan masyarakat (SIDUMAS) Kabupaten Badung melalui evaluasi *usability* yang dilakukan terhadap sistem. Sebagaimana supaya dihasilkan hasil yang baik untuk penelitian yang dilakukan ini, peneliti menyusun berbagai batasan dalam menjalankan penelitian ini yang tentunya kelak akan diharapkan hasil atas tujuan dilaksanakan penelitian dan tidak berlawanan dengan tujuan awal dirancangnya penelitian ini.

1. Analisis yang dilakukan untuk mengukur aspek evaluasi *usability* yaitu tingkat keparahan pada aplikasi SIDUMAS Badung.
2. Evaluator berasal dari ahli yang sudah terkriteria untuk pengujian dengan di latar belakang pendidikan S1 ilmu komputer atau sistem informasi.
3. Responden pada penelitian ini adalah seorang *expert* bidang *usability* dan masyarakat Badung.
4. Penelitian ini mengevaluasi kebergunaan dari aplikasi SIDUMAS Badung.
5. Penelitian ini mengevaluasi tingkat keparahan dari aplikasi SIDUMAS Badung.
6. Penelitian ini menggunakan metode *usability evaluation* yaitu teknik *think aloud*, *heuristic evaluation* dan *system usability scale (SUS)*

1.4 Rumusan Masalah

Berlandaskan terhadap uraian latar belakang penelitian yang sudah diuraikan tersebut, dengan ini dihasilkan berbagai masalah pemecahan masalah sebagaimana di bawah ini:

1. Bagaimana hasil evaluasi *usability* sistem pengaduan masyarakat (SIDUMAS) Kabupaten Badung menggunakan metode *think aloud*, *heuristic evaluation* dan *system usability scale* (SUS)?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang didapatkan dari evaluasi menggunakan *think aloud*, *heuristic evaluation* dan *system usability scale* (SUS) pada aplikasi *mobile* SIDUMAS Badung?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi *usability* sistem pengaduan masyarakat (SIDUMAS) Kabupaten Badung menggunakan metode *think aloud*, *heuristic evaluation* dan *system usability scale* (SUS)
2. Untuk mengetahui hasil rekomendasi perbaikan yang didapatkan dari evaluasi menggunakan *think aloud*, *heuristic evaluation* dan *system usability scale* (SUS) pada aplikasi *mobile* SIDUMAS Badung.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung dapat mengetahui permasalahan yang sesungguhnya yang dirasakan oleh pengguna atau *end user* dari aplikasi SIDUMAS Badung.
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung nantinya dapat menjadikan hasil dari penelitian ini sebagai landasan acuan dan pertimbangan untuk dapat lebih mengoptimalkan *usability* untuk kepuasan dari pengguna aplikasi SIDUMAS Badung.

