

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan memaksimalkan akses masyarakat, diharapkan dapat berperan aktif dalam mewujudkan pelayanan publik yang unggul. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 36 dan 37, yang mengatur bahwa penyelenggara harus menyediakan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memberikan sarana pengaduan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya (Indonesia, 2009). Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola secara memadai, termasuk penyediaan fasilitas pengaduan, penempatan pelaksana yang kompeten, penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan.

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur yang merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas sebagai pemberi layanan informasi kepada masyarakat, menjadi garda terdepan dalam penyediaan sarana pengaduan dan pelaporan di kabupaten Lombok Timur. Dengan kemajuan teknologi saat ini, pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat dilakukan secara *online*. Menurut Ahmad Masfu (Kepala Dinas Kominfo Kab. Lombok Timur) diperlukan adanya evaluasi sistem pengelolaan dan pengawasan terhadap pelayanan publik berbasis teknologi dengan berpegang pada prinsip pelayanan publik yaitu prinsip kemudahan, kepastian, kejelasan, tepat waktu, aman dan dapat dipertanggung jawabkan. Pada dasarnya layanan pengaduan digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan melalui layanan *hotline*, *fax*, dan website sebagai sarana untuk mempermudah masyarakat umum dalam menyampaikan pengaduan dan keluhan yang dirasakannya.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Laporan Ke Bupati (LAPORBUP) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis web dapat diakses oleh seluruh

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) mulai dari tingkat Instansi Daerah, Kecamatan, Kelurahan, Desa hingga masyarakat umum di Kabupaten Lombok Timur. LAPORBUP dibuat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur sejak tahun 2019 dalam rangka meningkatkan pelayanan pengaduan kepada masyarakat dengan memberikan akses yang seluas-luasnya untuk menyampaikan pengajuan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah khususnya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, sekaligus dapat berinteraksi dengan pemerintah serta dapat melakukan pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan. Berdasarkan data saat ini LAPORBUP telah terhubung dan digunakan oleh 21 Dinas, 21 Kecamatan, 15 Kelurahan, 239 Desa, dan Masyarakat Umum di Kabupaten Lombok Timur, hingga saat ini LAPORBUP telah menerima 82 laporan pengaduan dan aspirasi dari berbagai pihak dengan incian 56 laporan telah didisposis kepada instansi terkait dan 26 laporan telah selesai dikerjakan dengan rata-rata 2 laporan masuk per-minggu. Dengan memberikan akses yang seluas-luasnya kepada masyarakat, diharapkan mampu berperan aktif dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang baik melalui LAPORBUP.

Hasil observasi dan wawancara dengan Bapak Heniman Ismawan, S.E., selaku Kepala Seksi Tata Kelola Teknologi dan Komunikasi, menyebutkan saat ini menyampaikan laporan, aspirasi, pengaduan dan keluhan sudah menggunakan sistem informasi, tetapi penggunaannya masih belum maksimal, karena ditemukan beberapa masalah terjadi pada LAPORBUP yang dirasakan oleh pengguna, diantaranya terkait dengan antarmuka sistem kurang menarik, tata letak tombol berantakan, penempatan menu tidak konsisten, ditemukan beberapa bug pada sistem dan terdapat *error* pada beberapa fungsional sistem seperti kesulitan melakukan pencarian data selain itu hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi pada LAPORBUP sejak 5 tahun pengaplikasiannya dan belum diketahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan LAPORBUP. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dan informasi yang diberikan oleh Dinas Kominfo Kabupaten Lombok Timur masih belum sesuai dengan kebutuhan, maka perlu dilakukan analisis kegunaan evaluasi secara

menyeluruh pada sistem LAPORBUP untuk mengidentifikasi masalah dengan mengukur efektivitas sistem menggunakan teknik *Performance Measurement* selanjutnya pada aspek efisiensi sistem menggunakan metode *Retrospective Think Aloud* dan *User Experience Questionnaire* untuk mengukur aspek kepuasan pengguna guna mendapatkan hasil evaluasi yang menyeluruh dan memperoleh rekomendasi secara efektif yang dapat dijadikan sebagai salah satu pedoman bagi tim pengembang dalam melakukan perbaikan layanan dari sistem LAPORBUP. Analisis sistem merupakan langkah awal untuk menguraikan setiap komponen yang terlibat dengan sistem untuk mengidentifikasi permasalahan (Putra & Gunawan, 2021). Salah satu cara untuk mengidentifikasi permasalahan atau kendala adalah dengan melakukan evaluasi berbasis pengguna (Gunawan & Hariyanti, 2022).

User Experience adalah metode evaluasi dimana seseorang dapat menilai kepuasan dan kenyamanan menggunakan produk, sistem atau layanan. *User Experience* adalah pendapat atau persepsi dan reaksi seseorang terhadap penggunaan suatu produk, sistem, atau layanan untuk menentukan sendiri tingkat kepuasannya (I S O 9241-11:, 2018). *User Experience* menjadi semakin kompleks dan multidimensi karena perkembangan dunia digital. Saat ini, orang dapat mengakses situs web dari banyak alat teknologi (Wiryawan, 2011). Tujuan dari *User experience* ini adalah pemahaman tentang penggunaan sistem, apa yang dibutuhkan pengguna, apa yang dirasakan pengguna, dan kemampuan pengguna untuk berinteraksi dengan sistem. Metode evaluasi *usability* digunakan untuk tujuan mengevaluasi pengalaman pengguna dari suatu sistem.

Pengertian *usability* menurut (I S O 9241-11:, 2018), *usability* bergantung pada sejauh mana pengguna dapat belajar dan menggunakan produk untuk mencapai tujuannya serta mengetahui seberapa puas pengguna dalam menggunakan produk. Metode *usability testing* diterapkan dalam penelitian ini untuk memvalidasi semua persyaratan fungsional LAPORBUP untuk memenuhi kebutuhan pengguna. *Performance Measurement* merupakan salah satu teknik evaluasi dalam *Usability Testing* untuk mengukur keberhasilan dan kecepatan penyelesaian tugas, dapat menerapkan teknik evaluasi *usability* (Yuliyana dkk., 2019). *Performance Measurement* juga dapat dikombinasikan dengan teknik

Retrospective Think Aloud (RTA) (Indriyani dkk., 2017). Kedua teknik ini lebih mudah dikombinasikan dalam pengumpulan data terkait evaluasi kebermanfaatan suatu sistem (Utami dkk., 2020). Metode *Retrospective Think Aloud (RTA)* memungkinkan responden dapat menceritakan aktifitas mereka saat mengerjakan tugas yang diberikan, berdasarkan aspek-aspek *usability* seperti efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna pada saat menggunakan LAPORBUP.

Selain mencari data efektivitas dan efisiensi serta saran pengguna untuk perbaikan LAPORBUP, dalam penelitian ini akan dilakukan juga evaluasi terhadap kepuasan pengguna dengan metode *inquiry* yang memiliki beberapa teknik evaluasi yaitu *Interviews*, *Focus Group*, *Field Observation*, dan *Questionnaire*. Diantara teknik ini, teknik *Questionnaire* merupakan teknik yang mudah diimplementasikan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem, tidak membutuhkan biaya yang mahal dan hasilnya dapat merepresentasikan kepuasan pengguna (Gupta, 2015). Terdapat banyak jenis kuisisioner untuk mengukur *user experience*, salah satunya yaitu *User Experience Questionnaire (UEQ)* yang dapat memberikan informasi detail mengenai aspek *usability* dan *user experience* (Santoso dkk., 2016).

Dalam *User Experience Questionnaire (UEQ)* terdapat 6 aspek pengalaman pengguna yang berisi 26 *item* pernyataan, masing-masing aspek tersebut adalah kejelasan, ketepatan, daya tarik, stimulasi, efisiensi dan kebaruan (Santoso dkk., 2016). Keuntungan menggunakan UEQ adalah gratis dan memiliki versi Bahasa Indonesia (Schrepp, 2019). Analisis data *User Experience Questionnaire (UEQ)* diolah menggunakan *UEQ Data Analysis Tool* untuk melakukan perbandingan nilai pada setiap aspek berdasarkan kumpulan data produk yang tersedia (Schrepp dkk., 2017a). Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap LAPORBUP untuk meningkatkan kualitas antarmuka dan aspek fungsionalitas sistem agar pengguna dapat menggunakannya secara efisien, efektif dan memuaskan.

Selanjutnya, hasil evaluasi berupa rekomendasi perbaikan yang akan divalidasi guna untuk menentukan daftar akhir rekomendasi perbaikan, dengan melakukan *Focus Group Discussion (FGD)* dengan pengelola LAPORBUP. *Focus*

Group Discussion (FGD) adalah suatu metode yang didefinisikan sebagai suatu proses pengumpulan informasi tentang suatu masalah tertentu yang sangat spesifik melalui diskusi kelompok (Farida, 2016). Pada tahapan ini, evaluasi memegang peran penting dalam mengumpulkan informasi dan mendapatkan masukan dan saran dari pengguna (Fanani dkk., 2015).

Berdasarkan paparan di atas, dalam penelitian ini dilakukan evaluasi awal terhadap sistem LAPORBUP menggunakan teknik evaluasi *Performance Measurement*, *Retrospective Think Aloud* dan *User Experience Questionnaire*, selanjutnya menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dihasilkan pada tahap evaluasi kemudian divalidasi dengan melakukan *Focus Group Discussion (FGD)* bersama pengelola LAPORBUP. Hasil akhir penelitian akan disusun rekomendasi, kesimpulan dan saran yang dapat dilakukan untuk perbaikan serta dapat dijadikan sebagai salah satu rujukan bagi tim pengembang dalam melakukan perbaikan layanan dari sistem LAPORBUP.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan, identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Belum pernah dilakukan evaluasi pada LAPORBUP sejak 5 tahun pengaplikasiannya.
2. Ditemukan beberapa masalah terjadi pada LAPORBUP yang dirasakan oleh pengguna, diantaranya terkait dengan antarmuka, beberapa fungsional belum berjalan dengan maksimal, dengan demikian kualitas layanan juga belum bisa maksimal.
3. Adanya keluhan terkait kesulitan masyarakat yang belum paham memanfaatkan semua fitur saat menggunakan LAPORBUP yang disampaikan melalui pengaduan *online* maupun secara langsung.
4. Belum diketahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan LAPORBUP.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Evaluasi dilakukan pada Sistem Informasi LAPORBUP.
2. Responden dari penelitian ini adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan masyarakat yang pernah menggunakan LAPORBUP.
3. Evaluasi *usability* dilakukan dengan menggunakan metode *Performance Measurement*, *Retrospective Think Aloud* dan *User Experience Questionnaire*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana hasil evaluasi LAPORBUP pada Dinas Kominfo Kabupaten Lombok Timur Menggunakan Metode *Performance Measurement*, *Retrospective Think Aloud* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*?
2. Seberapa tingkat kepuasan penggunaan terhadap Sistem Informasi LAPORBUP dari pandangan pengguna?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan LAPORBUP menggunakan metode *Performance Measurement*, *Retrospective Think Aloud* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan deskripsi rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi LAPORBUP dengan menggunakan metode *Performance Measurement*, *Retrospective Think Aloud* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*.
2. Untuk mengetahui efektifitas, efisiensi dan tingkat kepuasan penggunaan terhadap Sistem Informasi LAPORBUP.
3. Merumuskan rekomendasi terhadap LAPORBUP menggunakan metode *Performance Measurement*, *Retrospective Think Aloud* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)* untuk menambah kualitas layanan LAPORBUP menjadi lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan LAPORBUP.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu sebagai berikut.

1.6.1 Manfaat Teoretis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Secara teoretis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, memperluas pengetahuan dan memberikan sumbangan pemikiran serta menambah pembendaharaan teori untuk memperkuat penelitian sebelumnya khususnya dalam kajian teknik evaluasi *usability* dengan menggunakan *Performance Measurement*, *Retrospective Think Aloud* dan *User Experience Questionnaire*.
2. Untuk dapat memberikan pemahaman tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap LAPORBUP menggunakan metode *Performance Measurement*, *Retrospective Think Aloud* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Menghasilkan rekomendasi dan saran perbaikan LAPORBUP untuk meningkatkan kualitas dan kinerja penerapan *E-Government* dalam memaksimalkan pelayanan publik.
2. Membantu mengoptimalkan peran LAPORBUP dalam mendukung proses administrasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah serta memberikan keunggulan kompetitif pada Kabupaten Lombok Timur.
3. Sebagai bahan pertimbangan bagi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Lombok Timur untuk melakukan inovasi dan perencanaan strategis SI/TI dalam mendukung penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).