

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan tinggi memiliki peran penting dalam menyiapkan sumber daya manusia yang unggul, inovatif, dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Pendidikan tinggi diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, yang mendefinisikan pendidikan tinggi sebagai jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, sarjana, magister, dan doktor. UU ini menekankan pentingnya pendidikan tinggi dalam mengembangkan potensi peserta didik secara aktif untuk memiliki kekuatan spiritual, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan bagi dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara (Kementerian Hukum dan HAM, 2012).

Dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui penyelenggaraan pendidikan yang bermutu, pemerintah menetapkan berbagai kebijakan strategis sebagai landasan dalam pengembangan dan peningkatan mutu pendidikan, yakni: (1) pemerataan akses dan kesempatan belajar, (2) keselarasan antara pendidikan dan kebutuhan Pembangunan, (3) efisiensi dalam penyelenggaraan pendidikan (4) peningkatan mutu pendidikan. Peningkatan mutu pendidikan merupakan landasan utama dalam mempersiapkan Indonesia menghadapi tantangan masa depan yang semakin kompetitif dan dinamis (Alek, 2022). Peningkatan mutu pendidikan melalui penerapan standardisasi dan profesionalisasi memerlukan pemahaman serta respons yang adaptif dari berbagai pihak terhadap dinamika perubahan pada setiap unsur dalam sistem pendidikan. Pendidikan tinggi memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Selain itu, peningkatan kapasitas dalam pengelolaan dan pengembangan perguruan tinggi menjadi kebutuhan yang mendesak, termasuk

penerapan prinsip-prinsip manajemen modern yang berfokus pada pencapaian mutu dan kualitas (Amiruddin Siahaan dkk., 2022).

Pada konteks pendidikan tinggi, perhatian lebih difokuskan pada aspek relevansi pendidikan dengan pembangunan, yang dalam implementasinya dikenal dengan prinsip keterkaitan dan kesepadanan. Upaya membangun keterkaitan antara pendidikan tinggi dan kebutuhan pembangunan diwujudkan melalui pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi sebagai landasan utama penyelenggaraan pendidikan tinggi. Tri Dharma tersebut meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Ketiga aspek ini merupakan fondasi bagi perguruan tinggi dalam menjalankan peran strategisnya dalam pembangunan (Amiruddin Siahaan dkk., 2022). Salah satu cara untuk mencapai tujuan tersebut adalah melalui integrasi teknologi dalam berbagai aspek pendidikan.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pendidikan dapat meningkatkan mutu pembelajaran dengan memperluas akses ke sumber belajar, memungkinkan pelaksanaan perkuliahan secara daring, serta menyediakan layanan informasi akademik yang lebih efektif dan efisien. Teknologi informasi berperan penting dalam mendukung transformasi digital di lingkungan perguruan tinggi melalui penerapan berbagai sistem informasi yang mampu mengintegrasikan proses pengelolaan data, penyampaian informasi, serta pengambilan keputusan secara lebih cepat dan akurat (Mulyawan dkk., 2022). Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi juga dapat meningkatkan kualitas layanan akademik dan mendukung efektivitas operasional organisasi pendidikan melalui sistem yang berorientasi pada kebutuhan pengguna (Indrawan, 2026).

Pemanfaatan teknologi tidak lagi terbatas sebagai pendukung proses belajar mengajar, tetapi juga mencakup manajemen pendidikan, evaluasi pembelajaran, hingga pengawasan mutu pendidikan secara menyeluruh. Integrasi teknologi dalam pendidikan memberikan berbagai keuntungan, seperti kemudahan akses informasi, fleksibilitas pembelajaran, peningkatan efisiensi operasional, serta penguatan sistem pemantauan mutu. Keberhasilan penerapan sistem informasi dalam lingkungan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan dan kemampuan teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana sistem mampu memberikan kemudahan penggunaan (*usability*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) yang baik. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kedua aspek tersebut diperlukan untuk memastikan sistem dapat digunakan secara efektif serta memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan (Made dkk., 2025).

Perguruan tinggi memanfaatkan berbagai platform digital dan sistem informasi akademik untuk mendukung keberlangsungan pendidikan yang adaptif dan berkualitas. Namun, penerapan teknologi tersebut juga memerlukan perencanaan yang matang serta pendekatan yang berorientasi pada kualitas agar tidak hanya menghasilkan inovasi, tetapi juga menjamin konsistensi mutu pendidikan. Sebagai bentuk tanggung jawab institusi pendidikan dalam menjaga kualitas layanan akademik, penerapan manajemen mutu berbasis teknologi menjadi sangat penting. Organisasi, lembaga, maupun perusahaan memandang pelaporan dan audit sebagai aktivitas yang esensial untuk menilai efektivitas, efisiensi, serta tingkat kepatuhan terhadap standar dan regulasi yang berlaku, baik bagi kepentingan internal maupun eksternal. Salah satu perguruan tinggi di Bali yang memanfaatkan teknologi

informasi dalam berbagai aspek tata kelola organisasinya adalah Universitas Primakara. Universitas Primakara, sebelumnya dikenal sebagai STMIK Primakara, adalah universitas IT di bawah naungan Yayasan Primakara yang berlokasi di Bali. Didirikan pada tahun 2013 dan bertransformasi menjadi Universitas Primakara pada tahun 2023, universitas ini memiliki dua fakultas dan tujuh program studi jenjang sarjana (S1). Perubahan institusi dari Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Primakara menjadi Universitas Primakara serta ada peningkatan jumlah penerimaan mahasiswa baru setiap tahunnya maka diperlukan pelayanan yang lebih maksimal dalam proses pembelajaran, pelayanan manajemen, kegiatan kemahasiswaan, menjaga kualitas dan mutu pendidikan.

Universitas Primakara dikenal sebagai satu-satunya universitas IT di Bali yang fokus pada technopreneurship. Dalam penyelenggaraan tata kelola dan tata pamong, Universitas Primakara menerapkan prinsip *Good University Governance* (GUG) yang mencakup kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan keadilan. Penerapan prinsip tersebut menjadi salah satu landasan dalam mendorong penyelenggaraan layanan perguruan tinggi yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan pemangku kepentingan. Sejalan dengan hal tersebut, pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung tata kelola perguruan tinggi perlu memperhatikan kualitas layanan serta pengalaman pengguna agar sistem yang diterapkan dapat memberikan manfaat secara optimal (Mentayani dkk., 2022). Untuk menjaga kualitas dan mutu pendidikan di Universitas Primakara terdapat sebuah lembaga yang bertugas untuk melaksanakan, mengkoordinasi, memonitor, dan mengevaluasi terhadap kegiatan pengembangan pembelajaran, penelitian, dan

menjamin mutu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dikenal dengan Lembaga Penjamin Mutu (LPM).

Universitas Primakara memiliki LPM yang bertugas mengembangkan dan menerapkan sistem penjaminan mutu internal, serta melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan pendidikan di lingkungan universitas. Berdasarkan Struktur Organisasi dan Tata Kelola (SOTK) Universitas Primakara, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) memiliki peran dalam merencanakan dan mengembangkan sistem penjaminan mutu pendidikan, meningkatkan mutu proses pembelajaran, serta melaksanakan penjaminan, monitoring, dan evaluasi mutu pendidikan. Selain itu, LPM juga bertugas mengoordinasikan pelaksanaan penjaminan mutu pada tingkat universitas dengan unit penjaminan mutu di program studi. Dalam menjalankan perannya tersebut, LPM Universitas Primakara bertanggung jawab untuk memastikan terlaksananya penjaminan mutu secara berkelanjutan melalui penyusunan kebijakan mutu, pelaksanaan audit internal, serta monitoring dan evaluasi terhadap program studi dan unit kerja terkait.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ni Wayan Nanik Suaryani Taro Putri, S.M., M.M. selaku Sekretaris Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), pelaksanaan penjaminan mutu di Universitas Primakara dikoordinasikan secara terpusat oleh LPM Universitas melalui penerapan siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan). Siklus tersebut diatur dalam dokumen Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Primakara dan menjadi landasan utama dalam pelaksanaan penjaminan mutu di lingkungan perguruan tinggi. Penerapan siklus PPEPP bertujuan untuk memastikan bahwa

standar mutu pendidikan yang telah ditetapkan dapat dicapai, dikendalikan, dan ditingkatkan secara berkelanjutan sehingga mendukung terwujudnya budaya mutu di Universitas Primakara. Dalam rangka menguji dan menilai kesesuaian serta efektivitas penerapan sistem manajemen organisasi pendidikan di Universitas Primakara, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) menyelenggarakan kegiatan Audit Mutu Internal (AMI) yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Audit Mutu Internal. Kegiatan AMI dilaksanakan sebanyak dua kali dalam satu tahun dan diterapkan pada seluruh departemen maupun divisi yang terlibat dalam sistem manajemen organisasi pendidikan di Universitas Primakara. Melalui pelaksanaan AMI, institusi dapat memastikan bahwa setiap proses telah berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan serta mengidentifikasi peluang perbaikan untuk mendukung peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI) di Universitas Primakara didukung oleh sistem E-AMI yang dikembangkan oleh Direktorat Teknologi Informasi (DTI) sebagai platform untuk mengelola proses audit secara terintegrasi. Sistem ini digunakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) sebagai pengelola sistem, auditor internal sebagai pelaksana audit, dan *auditee* sebagai pihak yang diaudit. Kehadiran sistem E-AMI diharapkan dapat membantu proses pelaksanaan AMI menjadi lebih efektif, efisien, terdokumentasi dengan baik, serta memudahkan proses pemantauan dan evaluasi mutu secara berkelanjutan.

Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 yang menegaskan bahwa pengembangan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) harus didukung oleh prinsip akuntabilitas, transparansi, efektivitas,

efisiensi, dan peningkatan mutu berkelanjutan. Oleh karena itu, sistem informasi yang digunakan dalam pelaksanaan SPMI seharusnya mampu menyediakan layanan yang terintegrasi, mudah digunakan, mendukung kebutuhan seluruh pengguna, serta mampu mengelola data dan dokumen mutu secara akurat dan terdokumentasi dengan baik.

Namun, kondisi aktual menunjukkan bahwa harapan tersebut belum sepenuhnya tercapai. Meskipun sistem E-AMI telah digunakan pada pelaksanaan AMI periode 2024–2025, hasil observasi dan wawancara menunjukkan masih terdapat berbagai kendala dalam penggunaannya. Permasalahan yang ditemukan meliputi keterbatasan pengelolaan hak akses administrator, belum tersedianya fitur penghapusan standar secara kolektif berdasarkan periode, ketidaksesuaian struktur input standar yang belum memuat indikator dan target, serta terjadinya error pada saat penghapusan periode audit. Selain itu, pengguna juga mengalami kesulitan dalam aspek navigasi, khususnya pada penempatan fitur penentuan auditor yang kurang intuitif. Dari sisi pengembangan sistem, masih terdapat tantangan berupa kompleksitas pengelolaan legacy system, keterbatasan sumber daya pengembang, tertundanya proses integrasi sistem, serta belum optimalnya pemanfaatan umpan balik pengguna dalam pengembangan sistem.

Idealnya, sistem E-AMI mampu mendukung seluruh proses Audit Mutu Internal secara efektif, efisien, mudah digunakan, serta memberikan pengalaman penggunaan yang baik bagi administrator, auditor, dan *auditee*. Akan tetapi, berbagai kendala yang ditemukan menunjukkan bahwa kondisi tersebut belum sepenuhnya terwujud. Dengan kata lain, terdapat kesenjangan antara kondisi yang

diharapkan (das sollen) dengan kondisi aktual yang terjadi di lapangan (das sein), terutama pada aspek fungsionalitas sistem, kemudahan navigasi, dan pengalaman pengguna. Kesenjangan tersebut menjadi dasar perlunya evaluasi terhadap pengalaman pengguna (*user experience*) pada sistem E-AMI sehingga dapat diidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan serta dirumuskan rekomendasi pengembangan sistem yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Evaluasi sistem informasi merupakan langkah penting untuk mengidentifikasi berbagai kelemahan yang masih terdapat pada sistem serta memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna (I. Putu dkk., 2025). Melalui proses evaluasi, aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem dapat diukur secara sistematis sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas sistem yang digunakan (Putra dkk., 2025). Hasil evaluasi tersebut selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan yang objektif dan berbasis bukti guna mendukung pengembangan sistem secara berkelanjutan serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna (Diatmika dkk., 2025).

User Experience (UX) adalah cara individu memahami dan merasakan interaksinya dengan produk, sistem, atau layanan tertentu. UX menggambarkan sejauh mana pengguna merasa nyaman, mudah, dan puas ketika menggunakan produk, sistem, atau layanan yang bersangkutan (Dewi dkk., 2020). Evaluasi dan pengembangan antarmuka sistem memiliki keterkaitan erat dengan *user experience*. *User experience* merepresentasikan seluruh aspek persepsi, emosi, dan interaksi pengguna terhadap suatu produk seperti website, aplikasi, atau perangkat mobile

yang dirancang untuk memberikan kenyamanan(Safitri Leli, Dalilah Nadiyah, 2024). Kualitas UX yang meliputi dimensi fungsional, kenyamanan, dan efisiensi berdampak pada persepsi kualitas layanan institusional, di mana pengalaman pengguna yang tidak optimal dapat mengakibatkan penambahan beban kerja operasional layanan(Wayan & Agustini, 2025). Proses evaluasi UX tidak sekadar mengukur kepuasan pengguna, melainkan juga menjadi landasan untuk mendeteksi kelemahan sistem yang membutuhkan perbaikan baik dari aspek fungsional maupun nonfungsional. Dalam penelitian ini, instrumen *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) digunakan karena menawarkan pendekatan modular yang fleksibel untuk menyesuaikan parameter pengukuran sesuai karakteristik objek yang diteliti, serta dapat menyajikan gambaran pengalaman pengguna secara menyeluruh dan terukur.

Selain itu, dalam pelaksanaannya sistem informasi juga memerlukan antarmuka (*user interface*) yang mudah digunakan, mudah dipahami, serta mampu mendukung kelancaran dan percepatan proses audit secara efektif. Antarmuka (*user interface*) merupakan salah satu elemen yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan suatu sistem dalam menyampaikan layanan kepada penggunanya. Tampilan antarmuka berperan dalam aspek visual dan elemen interaktif yang ditampilkan pada sistem, seperti layout, ikon, warna, dan navigasi. Tampilan antarmuka yang efektif membantu pengguna dalam menavigasi serta memahami konten secara jelas(Farhat dkk., 2024).

Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi potensi permasalahan dalam interaksi pengguna dengan sistem serta memberikan dasar perbaikan guna

meningkatkan kualitas pengalaman pengguna (user experience) secara keseluruhan. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam proses perancangan desain antarmuka adalah metode Design Sprint yang bertujuan menghasilkan solusi desain secara cepat dan terfokus melalui proses iteratif yang melibatkan pemahaman masalah, ideasi, pembuatan prototipe, dan pengujian (Khoirunisa & Ramadhani, 2022). Metode *desain sprint* merupakan pendekatan yang digunakan untuk memecahkan masalah dan menguji ide dalam waktu singkat melalui proses iteratif yang melibatkan prototyping dan pengujian dengan pengguna. Metode ini efektif dalam pengembangan produk digital, termasuk sistem informasi penjamin mutu, karena memungkinkan tim untuk mendapatkan umpan balik cepat dan melakukan perbaikan yang diperlukan. *Design Sprint* adalah metode inovatif yang dirancang untuk mempercepat proses pemecahan masalah dan pengembangan produk melalui pendekatan kolaboratif dan terstruktur dalam waktu singkat. Tujuannya adalah untuk memahami masalah, menghasilkan ide, membuat prototipe, dan menguji solusi secara cepat sebelum menginvestasikan sumber daya lebih lanjut dalam pengembangan produk (Khoirunisa & Ramadhani, 2022). Hal ini menjadikan *Design Sprint* sebagai metode yang berharga dalam upaya inovasi dan transformasi digital di berbagai sektor.

Beberapa penelitian terdahulu telah memanfaatkan *User Experience Questionnaire* (UEQ) maupun *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada berbagai sistem informasi. Salah satunya adalah evaluasi website PPID Universitas Pendidikan Ganesha menggunakan UEQ yang menunjukkan bahwa pengalaman pengguna secara umum memperoleh

penilaian positif. Namun, hasil evaluasi tersebut belum mampu memberikan gambaran secara mendalam mengenai dimensi-dimensi user experience yang paling memerlukan perbaikan sehingga rekomendasi pengembangan yang dihasilkan masih bersifat umum (Yuda Sadewa dkk., 2024). Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan instrumen UEQ standar memiliki keterbatasan dalam mengidentifikasi aspek pengalaman pengguna secara lebih spesifik. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan evaluasi yang lebih komprehensif, salah satunya melalui penggunaan *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) yang menyediakan skala pengukuran yang lebih fleksibel dan mendalam sesuai dengan karakteristik sistem yang dievaluasi.

Penelitian oleh Muhammad Azhar Abdillah, dkk (2024) bertujuan memperbaiki tampilan antarmuka pengguna (UI) *website* Surabaya Mengaji menggunakan metode Design Sprint, sebagai respon atas berbagai keluhan pengguna terkait kenyamanan visual dan fungsionalitas situs. Metode ini melibatkan lima tahap utama yaitu *understand*, *diverge*, *decide*, *prototype*, dan *validate* dengan evaluasi dilakukan melalui *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan versi modifikasinya. Hasil awal dari 92 responden menunjukkan tujuh masalah utama, seperti tidak adanya fitur donasi, warna font yang tidak nyaman, dan kurangnya *filter* pencarian. Setelah iterasi desain dan pengujian prototipe kepada 30 responden, nilai rata-rata kepuasan pengguna meningkat dari 2,96 menjadi 3,34, dengan semua aspek UEQ memperoleh kategori “*excellent*”, membuktikan bahwa metode ini efektif dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna pada sistem informasi berbasis komunitas dakwah (Abdillah dkk., 2024).

Penelitian oleh Zulpa Salsabila, dkk (2023) dengan judul “Penggunaan *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) untuk Mengevaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi MyPertamina” bertujuan mengevaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) aplikasi MyPertamina, sebuah aplikasi digital milik PT. Pertamina Patra Niaga yang bekerja sama dengan LinkAja untuk mempermudah transaksi masyarakat, khususnya di SPBU. Meskipun telah diunduh lebih dari 10 juta kali, aplikasi ini hanya mendapatkan rating 3.0 di Google Play Store, sehingga menunjukkan perlunya evaluasi pengalaman pengguna. Penelitian menggunakan metode UEQ+, sebuah kerangka modular yang fleksibel untuk menilai aspek-aspek UX sesuai kebutuhan aplikasi, dengan 9 skala yang digunakan: *Quality of Content*, *Trustworthiness of Content*, *clarity*, *value*, *visual aesthetic*, *intuitive use*, *trust*, dan *dependability*. Kuesioner disusun dengan total 45 item dan disebarikan secara online kepada 529 responden, dengan 439 di antaranya merupakan pengguna aktif aplikasi MyPertamina. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dan jumlah minimum responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* 5%. Hasil analisis menggunakan UEQ+ *Data Analysis Tool* menunjukkan bahwa semua skala memperoleh penilaian positif dengan nilai mean di atas 1,5, di mana nilai tertinggi terdapat pada *skala Intuitive Use* (1,84), *Trustworthiness of Content* (1,83), dan *value* (1,82). Selain itu, seluruh skala juga dianggap penting oleh pengguna, ditunjukkan dengan nilai *importance rating* tertinggi pada skala *value* (1,91), *clarity* (1,89), dan *Trustworthiness of Content* (1,88). Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa aplikasi MyPertamina memiliki pengalaman pengguna yang baik dan positif, serta direkomendasikan

untuk terus meningkatkan aspek yang telah dinilai baik agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna (Salsabila dkk., 2023).

Dalam penelitian Galih Aditama (2023) yang berjudul “Pengukuran *User Experience* Penggunaan Krapyak-U Menggunakan Framework *User Experience Questionnaire Plus*” penelitian ini bertujuan mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Krapyak-U yang dikembangkan oleh PT Solusi Infotech Semesta Indonesia untuk mendukung layanan digital di Pondok Pesantren Krapyak Yogyakarta, dengan menggunakan metode UEQ+. Evaluasi dilakukan terhadap delapan aspek pengalaman pengguna, yaitu efisiensi, kejelasan, keandalan, kepercayaan, kegunaan, penggunaan intuitif, kualitas konten, dan kejelasan tampilan, yang dianalisis dari 55 responden yang terdiri dari guru, orang tua santri, dan civitas pondok pesantren. Hasil menunjukkan bahwa seluruh skala memperoleh nilai rata-rata di atas 1, dengan nilai tertinggi pada aspek kegunaan (1,90), kepercayaan (1,77), dan kejelasan tampilan (1,82), sementara aspek kualitas konten mendapatkan skor paling rendah, meskipun masih dalam kategori positif. Semua skala juga dianggap penting oleh pengguna, dengan tingkat kepentingan rata-rata di atas 2. Hasil analisis konsistensi menunjukkan nilai Cronbach Alpha $> 0,7$ pada seluruh skala, menandakan reliabilitas yang sangat baik. Penelitian menyimpulkan bahwa pengalaman pengguna terhadap aplikasi Krapyak-U tergolong sangat baik, meskipun masih terdapat masukan terkait pembaruan aplikasi yang terlalu sering, kebutuhan sosialisasi yang lebih luas, serta peningkatan sistem keamanan dan konten aplikasi (Aditama dkk., 2023).

Penelitian oleh Ely Mulyadi, dkk (2024) dengan judul “Rancang Bangun Sistem Informasi Pemantauan Pelaporan Di Unit Pusat Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Menggunakan *Design Sprint*” merancang sistem informasi pemantauan pelaporan di Unit Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M) Politeknik Negeri Jember menggunakan metode *Design Sprint* sebagai solusi atas permasalahan pelaporan manual yang menghambat efisiensi, transparansi, dan kedisiplinan dalam pengumpulan laporan penelitian dan pengabdian. Melalui lima tahapan *Design Sprint*, *Understand*, *Diverge*, *Decide*, *Prototype*, dan *Validate*. Peneliti berhasil mengidentifikasi kebutuhan pengguna, menghasilkan prototipe sistem berbasis *web*, dan memvalidasinya melalui uji coba langsung dengan dosen dan staf P3M. Sistem ini memungkinkan dosen mengunggah laporan kemajuan dan akhir secara digital, operator mengelola jadwal pelaporan dan data dosen, serta pimpinan P3M memantau kedisiplinan pelaporan secara *real time* melalui analisis data yang terintegrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan ini efektif dalam meningkatkan efisiensi operasional, keteraturan pelaporan, serta mendukung misi P3M dalam menciptakan infrastruktur berbasis IPTEK yang unggul dan adaptif terhadap perkembangan teknologi (Mulyadi dkk., 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengambil penelitian yang berjudul “Evaluasi Sistem E-AMI Universitas Primakara dengan Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) dan *Design Sprint*” dengan menggunakan metode *Design Sprint* diharapkan penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi potensi perbaikan dalam sistem E-AMI.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Sistem E-AMI di Universitas Primakara belum memberi manfaat yang optimal.
2. Sistem E-AMI belum pernah dievaluasi secara menyeluruh dari aspek pengalaman pengguna.
3. Fitur pengelolaan data standar belum optimal sehingga proses pengelolaan standar menjadi kurang efisien.
4. Terdapat ketidaksesuaian struktur input data standar pada sistem dengan kebutuhan proses audit.
5. Navigasi sistem belum optimal sehingga mengurangi kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem.
6. Integrasi sistem E-AMI dengan sistem lain masih terkendala oleh keberadaan *legacy system*.
7. Keterbatasan sumber daya manusia pada Direktorat Teknologi Informasi (DTI) menyebabkan proses perbaikan dan pengembangan sistem belum dapat dilakukan secara optimal.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian yang berjudul EVALUASI SISTEM E-AMI UNIVERSITAS PRIMAKARA DENGAN METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE PLUS* (UEQ+) DAN *DESIGN SPRINT* ini sebagai berikut:

1. Aspek yang akan dievaluasi pada penelitian ini adalah terbatas pada aspek antarmuka dari sistem E-AMI LPM Primakara University.
2. Penelitian ini dibatasi pada tahap evaluasi sistem E-AMI menggunakan UEQ+ dan penyusunan prototipe rekomendasi perbaikan antarmuka menggunakan *Design Sprint*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, adapun permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pengalaman pengguna (*user experience*) pada sistem E-AMI saat ini berdasarkan hasil pengukuran menggunakan *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+)
2. Bagaimana rancangan prototipe perbaikan antarmuka (*user interface*) sistem E-AMI dapat dikembangkan menggunakan metode *Design Sprint* berdasarkan hasil evaluasi UEQ+?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat pengalaman pengguna (*user experience*) pada sistem E-AMI berdasarkan hasil pengukuran menggunakan UEQ+

2. Mengetahui hasil pengembangan prototipe perbaikan antarmuka (*user interface*) sistem E-AMI menggunakan metode *design sprint* berdasarkan hasil evaluasi pengalaman pengguna menggunakan UEQ+

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak terkait. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pemahaman teori dalam evaluasi desain antarmuka pengguna yang efektif melalui evaluasi sistem E-AMI. Selain itu, dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian kedepannya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat.

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu mengoptimalkan proses Audit Mutu Internal melalui evaluasi sistem E-AMI dan diharapkan dapat menunjang aktivitas pengguna.
2. Pelaksanaan evaluasi terhadap sistem informasi oleh Direktorat Teknologi Informasi (DTI) dapat memenuhi standarisasi manajemen mutu sistem informasi DTI Primakara.