

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Adanya digitalisasi dalam menjalankan tugas pemerintah, yang disebut pemerintahan elektronik atau *e-government*, adalah salah satu hasil nyata dari kemajuan teknologi dalam sektor pemerintahan. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menetapkan kebijakan dan strategi nasional untuk pengembangan *e-government* di Indonesia. Instruksi tersebut menegaskan bahwa tujuan utama *e-government* adalah memfasilitasi komunikasi yang transparan, efisien, dan akurat antara pemerintah, bisnis, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya (Instruksi Presiden, 2003). Langkah ini sejalan dengan Program Prioritas Nasional yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024, yang menekankan pentingnya infrastruktur (Teknologi Informasi Komunikasi) TIK untuk mendukung transformasi digital. Penerapan teknologi pada kegiatan pengelolaan masyarakat membantu mempermudah proses pertukaran informasi dan peningkatan layanan menjadi lebih efektif dan efisien (Kurnianingsih dkk., 2020).

Seiring luasnya pemanfaatan teknologi informasi baik di lingkup pemerintah hingga menyebar ke seluruh masyarakat telah mampu mendorong beberapa desa untuk melakukan transformasi struktural menjadi *smart village* melalui integrasi berbagai elemen-elemen pendukung kesinambungan pedesaan dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi (Herdiana, 2019). Desa Krandegan, Kecamatan Bayan merupakan desa pertama di Purworejo yang mempelopori program *smart village* tepatnya pada tahun 2019 seiring adanya wabah Covid-19. Faktor-faktor yang mendorong inisiatif ini di Desa Krandegan karena pandemi Covid-19 yang mendorong pelaksanaan kegiatan administrasi desa secara *online*. Kepala desa, Dwinanto, melihat digitalisasi sebagai solusi untuk masalah ini, dengan keyakinan bahwa digitalisasi adalah kunci kemajuan desa. Sebagai Langkah konkrit, sebuah aplikasi bernama

Sistem Pelayanan *Online* Desa Krandegan (SiPolgan) telah dibuat. Aplikasi ini dirancang khusus untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi, izin, mendapatkan informasi mengenai dana desa, melaporkan kejadian gawat darurat dan layanan lainnya. Dengan menggunakan aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk mengantre di kantor desa. Semua proses dapat dilakukan dari rumah dan dapat diselesaikan dalam hitungan jam (Jateng, 2020). Aplikasi *mobile* SiPolgan yang sudah tersedia di *PlayStore* ini hadir sebagai salah satu inovasi pelayanan publik di Desa Krandegan dengan menggunakan teknologi berbasis android versi 1.0 dengan memiliki 15 fitur di dalamnya. Untuk tampilan halaman utama aplikasi *mobile* SiPolgan seperti gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Halaman Utama Aplikasi *mobile* SiPolgan

Saat aplikasi *mobile* SiPolgan pertama kali diluncurkan hingga saat ini belum adanya pengujian dari sisi *usability*, sehingga belum ada jaminan kualitas dari sisi kemudahan penggunaan aplikasi tersebut. Menurut (Riyadi, 2019) *usability* adalah sebuah analisa kalitatif yang menentukan seberapa mudah pengguna menggunakan

antarmuka suatu aplikasi, aplikasi dapat dikatakan *usable* apabila fungsinya dapat dijalankan secara efektif, efisien, dan memuaskan. Maka dari itu, sebuah aplikasi *mobile* perlu memperhatikan aspek *usability*. Aplikasi *mobile* SiPolgan dibuat dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi dan mengurus administrasi surat menyurat sehingga memungkinkan masyarakat Desa Krandegan mengalami banyak kendala seperti kebingungan atau kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi *mobile* SiPolgan. Jika terjadi banyak kendala atau permasalahan yang dialami masyarakat desa Krandegan saat sedang mengoperasikan aplikasi *mobile* SiPolgan maka hal tersebut dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi *mobile* SiPolgan.

Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi terhadap kualitas *usability* untuk menilai sejauh mana tingkat kemudahan dan kepuasan masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi *mobile* SiPolgan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Abdillah, Kurniastuti, Susanto, & Yudianto, 2023) Metode *usability testing* dapat melakukan pengujian terkait pengalaman pengguna dalam mempelajari dan menggunakan teknologi, aplikasi atau situs website tertentu. Indikator pada *usability* digunakan untuk mengukur seberapa puas pengguna dalam menggunakan teknologi, aplikasi, atau produk tersebut untuk mencapai tujuan. Ukuran keberhasilan dapat dilihat dari seberapa baik sebuah aplikasi atau teknologi dalam memberikan kualitas layanan kepada pengguna. Selain itu, metode ini juga memberikan informasi tentang seberapa jauh aplikasi atau teknologi dapat mengurangi kemungkinan kesalahan yang terjadi (Sukmasetya , Setiawan, & Arumi, 2020).

Dalam pengujian *usability* terdapat aspek *satisfaction* atau kepuasan pengguna. Metode dalam mengukur kepuasan warga Desa Krandegan dalam menggunakan aplikasi *mobile* SiPolgan dilakukan dengan menggunakan kuesioner *System Usability Scale (SUS)*. Metode *System Usability Scale (SUS)* dipilih karena pada metode ini pengujian dilakukan dengan melibatkan pengguna akhir, sehingga hasilnya akan lebih sesuai dengan apa yang dihadapi dan dirasakan oleh pengguna. *System Usability*

Scale (SUS) merupakan suatu metode uji pengguna yang menyediakan alat ukur yang bersifat “quick and dirty” yang dapat diandalkan dan telah digunakan dan diuji selama puluhan tahun masih tetap terbukti menjadi metode yang dapat diandalkan untuk evaluasi usability suatu sistem berdasarkan standar industri (Kosim dkk., 2022). *System Usability Scale (SUS)* berisi 10 pertanyaan dengan menggunakan skala *Linkert* 1-5 untuk masing-masing pertanyaan untuk penilaiannya.

Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian ini akan menganalisis dan menjelaskan permasalahan serta merekomendasikan apa saja yang harus diperbaiki pada aplikasi *mobile* SiPolgan berdasarkan penggunaannya langsung. Metode *usability testing* dan *System Usability Scale (SUS)* dapat membantu memastikan bahwa produk atau aplikasi dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna, meningkatkan kepuasan dan efektivitas pengalaman pengguna. Pengujian akan melibatkan masyarakat desa Krandegan yang merupakan pengguna utama aplikasi *mobile* SiPolgan untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan menggunakan metode *usability testing* dan *System Usability Scale (SUS)*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang akan diselesaikan pada penelitian ini yaitu belum adanya pengujian dari sisi *usability* pada aplikasi *mobile* SiPolgan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas adapun batasan masalah pada penelitian ini :

1. Penelitian ini akan berfokus pada pengembangan analisis dari pengujian aplikasi *mobile* SiPolgan.
2. Pengujian ini didasari oleh pengalaman warga desa Krandegan saat menggunakan aplikasi *mobile* SiPolgan.

3. Penelitian ini tidak akan mengikutsertakan pengujian pada fitur *smart economic* atau fitur BUMDES yang ada pada aplikasi *mobile* SiPolgan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan sejauh mana tingkat kemudahan penggunaan aplikasi *mobile* SiPolgan dari sisi pengalaman warga Desa Krandegan menggunakan *usability testing* dan *System Usability Scale (SUS)*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Diharapkan rekomendasi perbaikan dapat digunakan sebagai referensi pihak *developer* untuk mengembangkan aplikasi *mobile* SiPolgan menjadi lebih baik.
2. Diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat dalam penggunaan aplikasi *mobile* SiPolgan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini berisi pembahasan apa yang akan ditulis disetiap Bab. Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam mengikuti alur pembahasan yang terdapat dalam penulisan tugas akhir ini. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan, manfaat, serta sistematika penulisan yang diterapkan pada penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab ini memberikan penjelasan mengenai tinjauan pustaka dan landasan teori yang digunakan sebagai referensi, inspirasi, dan dasar untuk melakukan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode dan tahap perancangan awal dan akhir yang digunakan pada penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil yang telah dilakukan terhadap pengujian *usability* yang dilakukan berdasarkan pengalaman pengguna serta menganalisis permasalahan yang terjadi saat proses pengujian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memberikan penjelasan akhir atau penutupan dari tugas akhir yang berisi kesimpulan hasil analisis dan saran yang digunakan untuk pengembangan selanjutnya.