

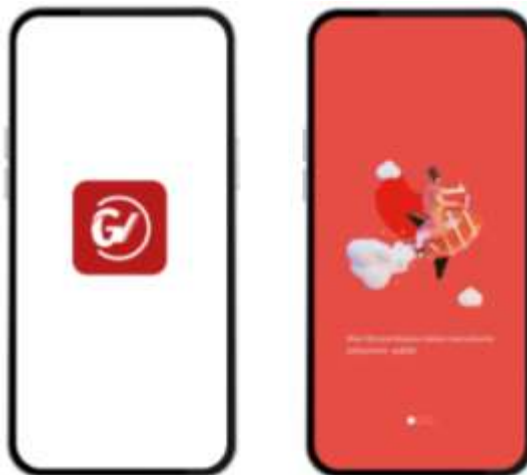
BAB V

IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

5.1 *HIGH FIDELITY DESIGN (HI-FI)*

Setelah membuat rancangan *wireframe Medium Fidelity* aplikasi mobile dan website serta *Design System*. Penulis membuat *High Fidelity* desain yang menjadi desain akhir dari perancangan *ui/ux* aplikasi mobile dan website *Gov-Complaint*

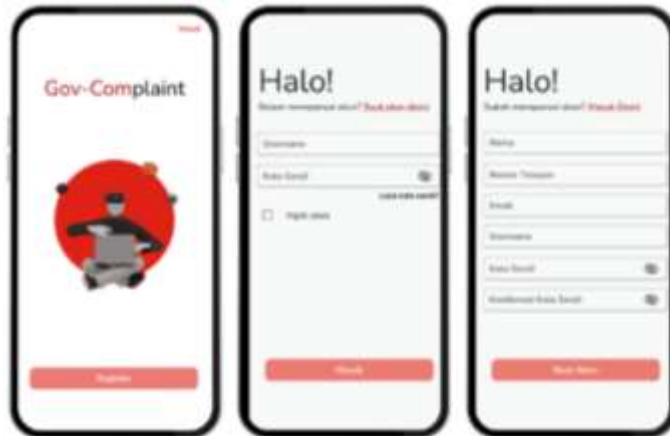
High Fidelity desain akan menjadi acuan FrontEnd dalam pengkodean menjadi sebuah sistem. Disini penulis membuat *High Fidelity* mobile dan website dengan detail sebagai berikut:



Gambar 5.1 Hi-Fi Splash screen dan onboarding screen

Gambar 5.1 adalah *High Fidelity* aplikasi mobile yang terdapat beberapa halaman utama yaitu *Splash Screen* dan *onboarding*. Pada halaman *onboarding* ada

3 halaman dan harus di *swipe* oleh pengguna setelah sampai di halaman ketiga akan ada tombol *next* untuk melanjutkan



Gambar 5.2 Hi-Fi Login dan Register

Gambar 5.2 adalah *High Fidelity* aplikasi mobile yang terdapat beberapa halaman utama yaitu *Login*, *register* dan *recovery password*

1. Pada halaman *login* pengguna hanya diminta untuk memasukan *username* dan *password*
2. Pada halaman *register* pengguna mengisi data diri yang terdiri dari nama, no hp, email, *username* dan sandi



Gambar 5.3 Hi-Fi Homepage

Gambar 5.3 adalah *High Fidelity* aplikasi mobile yang terdapat beberapa halaman utama yaitu *Homepage*, pada *homepage* berisi berita dan keluhan tentang pelayanan publik kota Batam



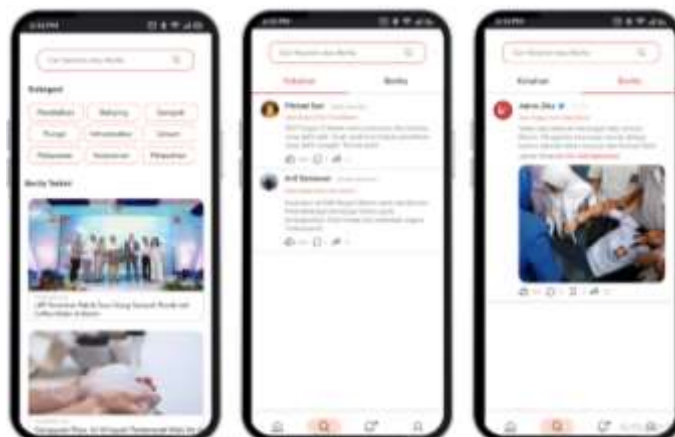
Gambar 5.4 Hi-Fi Membuat keluhan

Gambar 5.4 adalah *High Fidelity* aplikasi mobile yang merupakan fitur penting pada aplikasi ini, yang terdiri dari *text box*, 3 pilihan (tambah foto, lokasi dan pilih kategori)



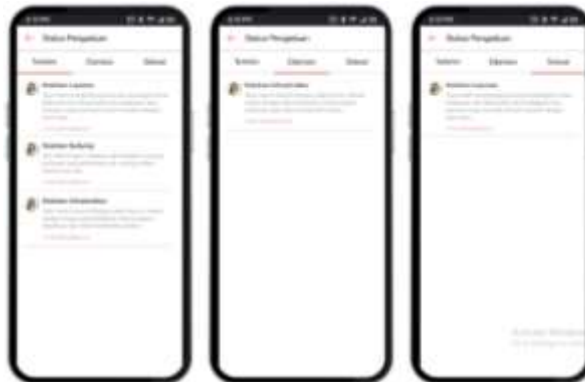
Gambar 5.5 Hi-Fi Komentar

Gambar 5.5 adalah *High Fidelity* aplikasi mobile yang terdiri dari detail berita dan *text box*, pada detail keluhan pengguna bisa menyukai, menyimpan dan membagikan berita



Gambar 5.6 Hi-Fi Searching

Gambar 5.6 adalah *High Fidelity* aplikasi mobile yang terdiri dari *Searching*, halaman keluhan dan halaman berita, 2 halaman pada gambar 5.6 itu timbul apabila pengguna memilih salah satu kategori, maka keluhan dan berita akan keluar sesuai kategori yang dipilih



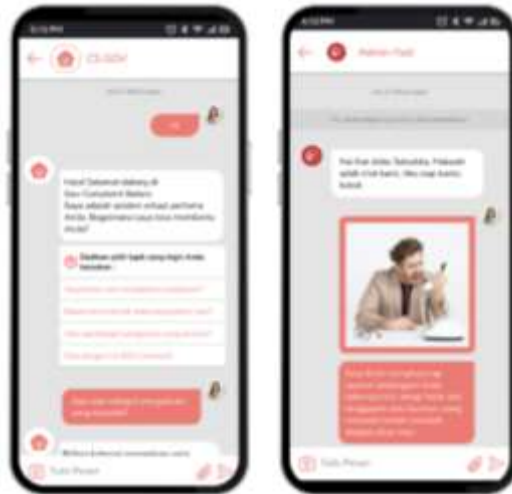
Gambar 5.7 Hi-Fi Status Pengaduan

Gambar 5.7 adalah *High Fidelity* aplikasi mobile yang terdiri dari status keluhan terkirim, proses dan selesai. Isi dari halaman proses dan selesai akan terlihat apabila sudah memasuki tahap terkirim



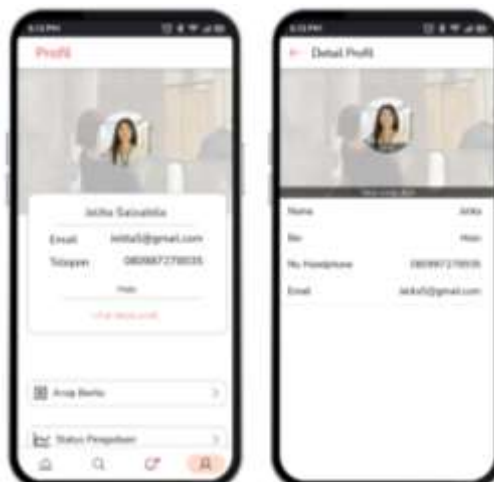
Gambar 5.8 Hi-Fi Notifikasi

Gambar 5.8 adalah *High Fidelity* aplikasi mobile dari notifikasi, Isi dari halaman notifikasi adalah semua pemberitahuan tentang perkembangan keluhan



Gambar 5.9 Hi-Fi Chat

Gambar 5.9 adalah *High Fidelity* aplikasi mobile dari *chat* yang terdiri dari *chat* bot dan admin, sebelum memasuki chat admin pengguna harus melakukan *chatting* dengan bot terlebih dahulu.



Gambar 5.10 Hi-Fi Profile

Gambar 5.10 adalah *High Fidelity* aplikasi mobile dari profile yang terdiri dari profil dan detail profil.



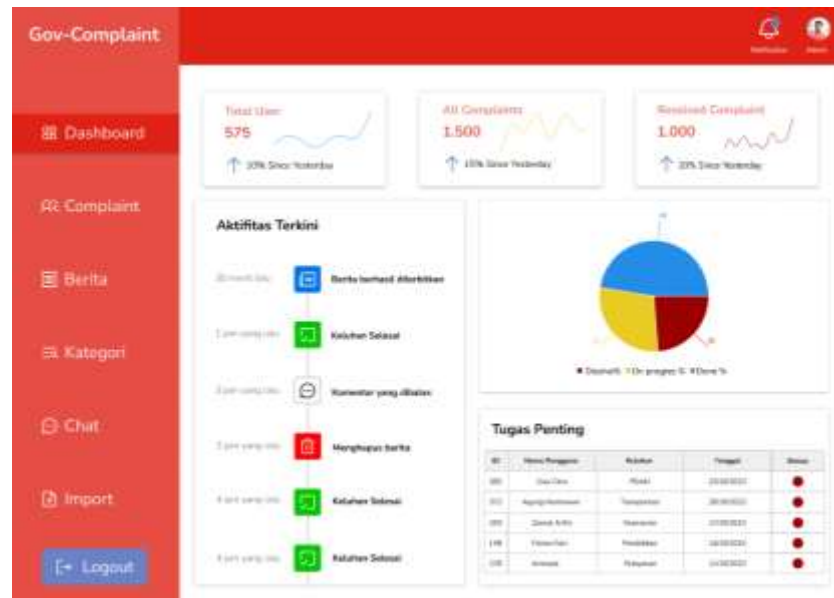
Gambar 5.11 Hi-Fi Landing Page

Gambar 5.11 adalah *High Fidelity* aplikasi website dari *landing page* isi dari *landing page* berupa informasi mengenai aplikasi dan sekilas beberapa *review* dari para pengguna terkait aplikasi.



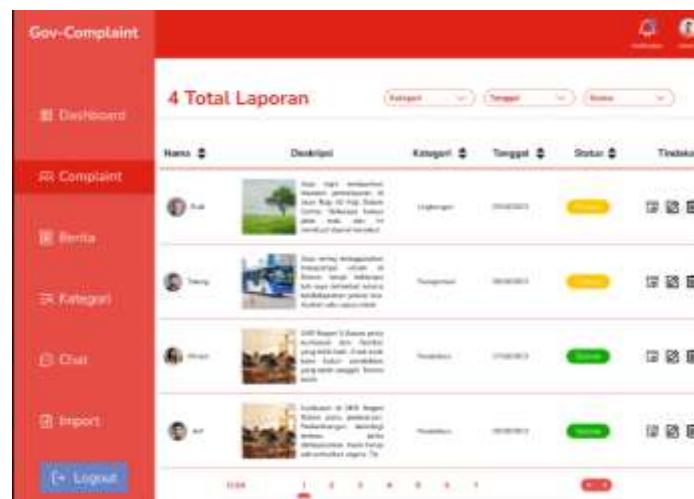
Gambar 5.12 Hi-Fi Login

Gambar 5.12 adalah *High Fidelity* aplikasi website dari *login* yang akan timbul apabila admin melakukan proses *login*



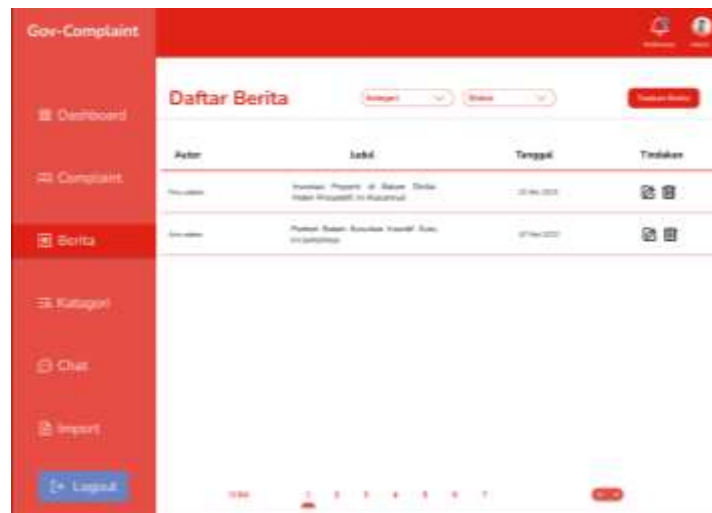
Gambar 5.13 Hi-Fi dashboard

Gambar 5.13 adalah *High Fidelity Dashboard* website yang berisi tentang semua data dari aplikasi.



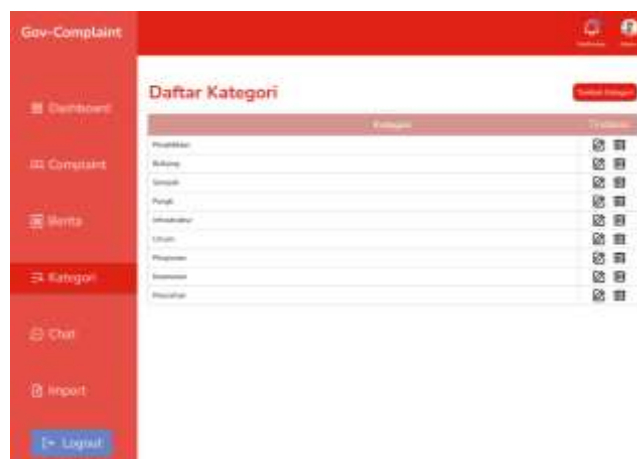
Gambar 5.14 Hi-Fi Manage Complaint

Gambar 5.14 adalah *High Fidelity Manage complaint* website yang berisi list dari semua keluhan yang mana keluhan terbaru berada di paling atas. Pada halaman ini admin juga bisa mengedit, menghapus dan melihat detail dari keluhan



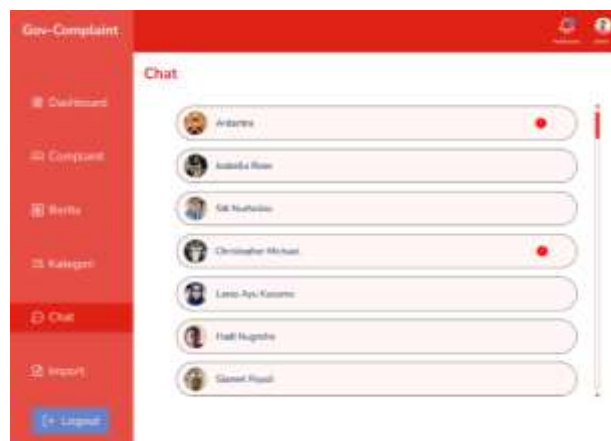
Gambar 5.15 Hi-Fi Manage News

Gambar 5.15 adalah *High Fidelity Manage News* website yang berisi list dari semua berita yang mana berita terbaru berada di paling atas. Pada halaman ini admin juga bisa mengedit, menghapus dan melihat detail dari berita



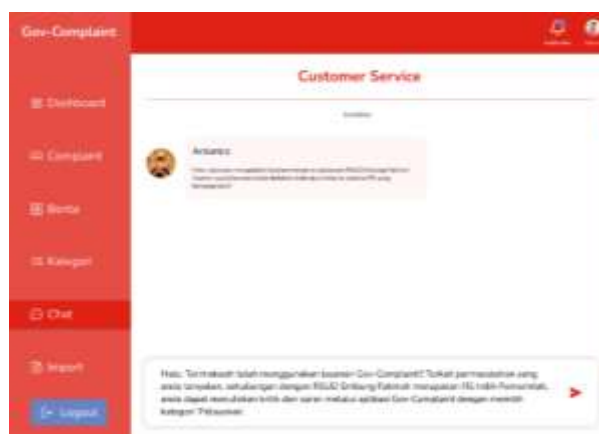
Gambar 5.16 Hi-Fi Manage Category

Gambar 5.16 adalah *High Fidelity Manage category* website yang berisi list dari semua kategori yang mana keluhan terbaru berada di paling bawah. Pada halaman ini admin juga bisa menghapus dan menambah FAQ setiap kategori



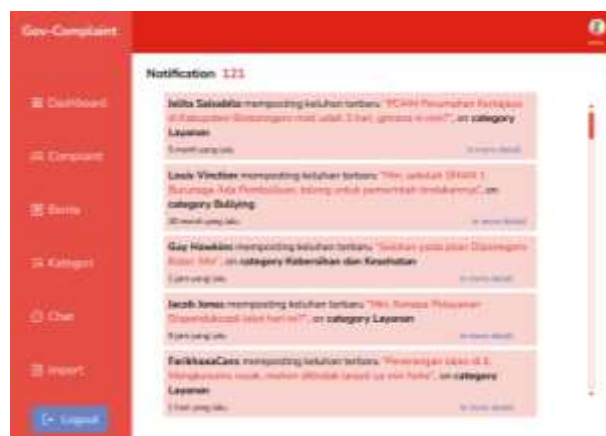
Gambar 5.17 Hi-Fi List Chat

Gambar 5.17 adalah *High Fidelity Manage category* website yang berisi list dari semua *chat*



Gambar 5.18 Hi-Fi Chat

Gambar 5.18 adalah *High Fidelity Chat* website yang berisi komunikasi bersama pengguna.



Gambar 5.19 Hi-Fi Notifikasi

Gambar 5.19 adalah *High Fidelity* Notifikasi website yang berisi pemberitahuan *update* dari setiap kegiatan baik itu keluhan baru atau berita yang terpublish

5.2 *PROTOTYPING*

Prototyping merupakan interaksi per-frame yang dibuat agar design tidak kaku dan monoton pada saat melakukan *Usability Testing*. Penulis telah membuat *Prototyping* mobile dan website berdasarkan *Userflow* yang telah dibuat sebelumnya. Untuk *Prototyping* dapat dicoba melalui *link* yang penulis sediakan berikut ini :

Link Prototyping Mobile Gov-Complaint :

<https://s.id/1ZUjU>

Link Prototyping Website Gov-Complaint :

<https://s.id/201SB>

5.3 *USABILITY TESTING*

Dikarenakan keterbatasan waktu pengerjaan selama 2 minggu untuk Tim *UI/UX* dan rancangan desain yang harus segera diberikan oleh tim FrontEnd penulis melakukan *Online Usability Tesing* untuk aplikasi mobile dan Website menggunakan metode unmodared memakai website maze, dengan detail sebagai berikut:

Penulis melakukan *Online Usability Testing* setelah membuat rancangan desain dari aplikasi mobile *Gov-Complaint*. Tujuan yang ingin penulis capai pada *Online Usability Testing* ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kemudahan dan kepuasan dari perancangan desain aplikasi mobile *Gov-Complaint*
2. Mendapat insight dari partisipan terkait Rancangan Desain dan fitur yang ada pada Aplikasi Mobile *Gov-Complaint*

Berikut Kriteria Partisipan yang akan melakukan usability testing

- a. Masyarakat indonesia
- b. Berumur 18-30 Tahun
- c. Memiliki smartphome Android dan Laptop
- d. Domisili di seluruh wilayah Indonesia

Metode yang akan penulis gunakan adalah *Single Ease Question* untuk mengetahui seberapa sulit atau mudah bagi pengguna untuk melakukan suatu tugas dengan *Metric* sebagai berikut:

Tabel 5. 1 Metric Single Ease Question

Variabel	Interpretasi
1	Sangat sulit
2	Sulit
3	Cukup sulit
4	Cukup mudah
5	Mudah
6	Sangat mudah

Berikut inti *Skenario Task* aplikasi mobile yang harus dikerjakan oleh partisipan:

Tabel 5. 2 Skenario Task

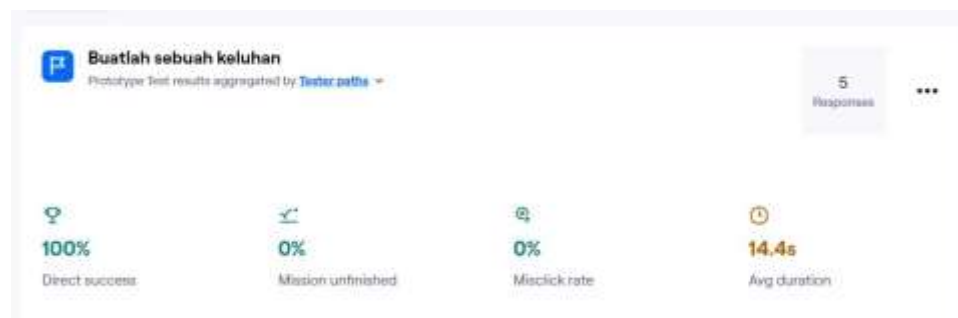
User Goal	Task	Skenario
Task 1 : Buat keluhan	Silahkan Membuat sebuah keluhan	a. Peneliti memberikan task melalui link figma prototype b. Partisipan menjalankan prototype c. Partisipan memberikan nilan SEQ
Task 2 : Melihat berita dan masukan dari berita	Silahkan melihat dan masukan dari berita	
Task 3 : Lihat keluhan berdasarkan kategori	Silahkan memilih kategori untuk melihat keluhan	
Task 4 : Lihat status pengaduan dan dapatkan jawaban berdasarkan keluhan	Silahkan melakukan pengecekan status dan mendapat kan jawaban rekomendasi berdasarkan keluhan	
Task 5 : Chat Costumer service	Silahkan melakukan chatting dengan cs	
Task 6 : Cek notifikasi	Silahkan mengecek notifikasi secara realtime	
Task 7 : Chat admin	Silahkan melakukan chatting dengan admin	

5.4 HASIL

Penulis membagi hasil *Usability testing* aplikasi mobile berdasarkan *key activities* yang telah diberikan dengan detail sebagai berikut:

Penulis melakukan *Online Usability testing* dengan beberapa responden menggunakan metode unmoderated memakai website maze.

1. Task 1



Gambar 5.20 Hasil Task 1

Task pertama berhasil dilakukan oleh responden dengan sempurna tanpa ada kendala sedikitpun dengan hasil *Direct Success* 100%, *Mission Unfinished* 0%, *Misclick rate* 0%, *Avg Duration* 14,4s.

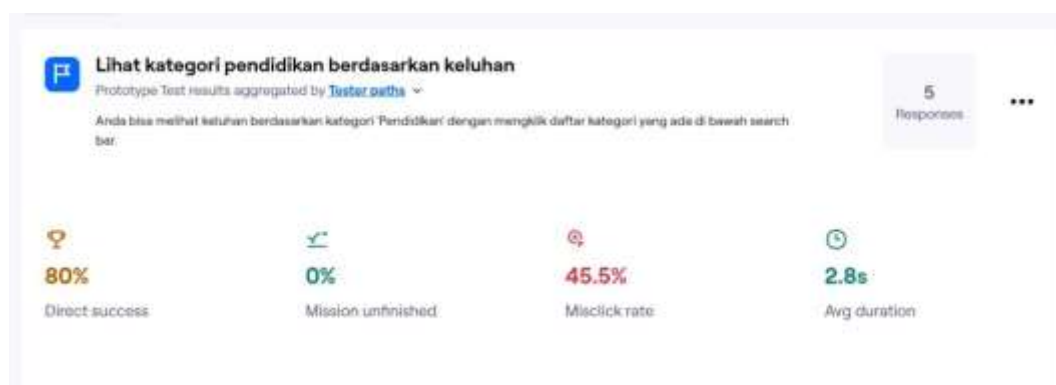
2. Task 2



Gambar 5.21 Hasil Task 2

Task kedua responden sedikit kesulitan menjalankan *task* kedua ini dengan persentase *success* yang sangat kecil dan *misclik* yang banyak. dengan hasil *Direct Success* 20%, *Mission Unfinished* 0%, *Misclick rate* 64,5%, *Avg Duration* 39,4s

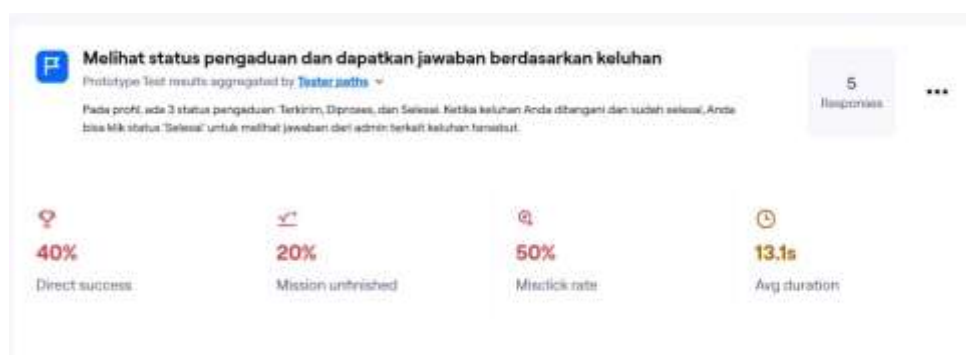
3. Task 3



Gambar 5.22 Hasil Task 3

Task ketiga responden cukup mudah menjalani *task* yang kedua ini dengan persentase *success* yang sangat besar tapi dengan *misclik* yang banyak dengan hasil *Direct Success* 80%, *Mission Unfinished* 0%, *Misclick rate* 45,5%, *Avg Duration* 2,8s.

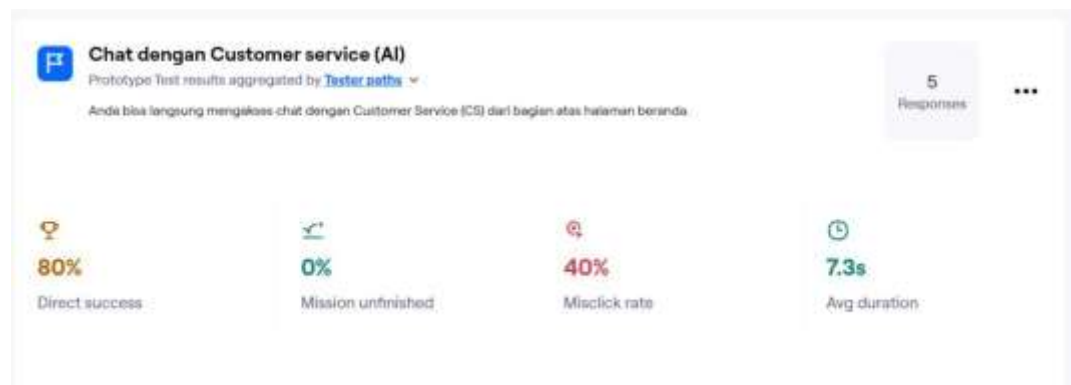
4. Task 4



Gambar 5.23 Hasil Task 4

Task keempat responden cukup kesulitan menyelesaikan *task* ini dengan persentase *success* yang sangat kecil, *misclik* yang banyak, dan beberapa tidak selesai dengan hasil *Direct Success* 40%, *Mission Unfinished* 20%, *Misclick rate* 50%, *Avg Duration* 13,1s.

5. *Task* 5



Gambar 5.24 Hasil *Task* 5

Task kelima responden terlihat mudah *task* yang dijalankan dengan persentase *success* yang besar tapi terdapat *misclik* yang banyak dengan hasil *Direct Success* 80%, *Mission Unfinished* 0%, *Misclick rate* 40%, *Avg Duration* 7,3s.

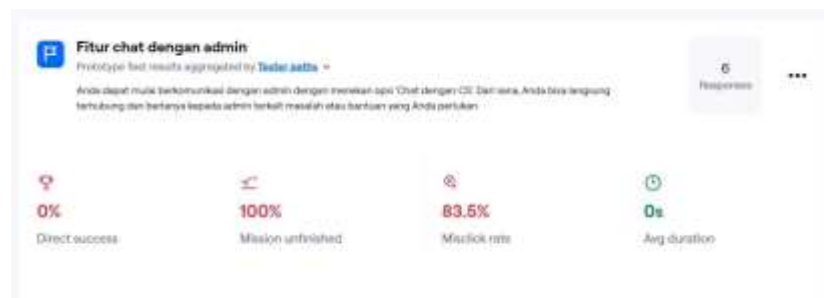
6. *Task* 6



Gambar 5.25 Hasil *Task* 6

Task kedua responden sedikit mudah menyelesaikan *task* ini dengan persentase *success* yang lumayan besar dan *mislick* yang sedikit tetapi terdapat *task* yang tidak berhasil dengan hasil *Direct Success* 66,7%, *Mission Unfinished* 16,7%, *Misclick rate* 24,1%, *Avg Duration* 5,9s.

7. *Task* 7



Gambar 5.26 Hasil *Task* 7

Task kedua responden kesulitan dengan persentase gagal yang sangat besar dan *mislick* yang banyak dengan hasil *Direct Success* 0%, *Mission Unfinished* 100%, *Misclick rate* 83,5%, *Avg Duration* 0s

Setelah responden mengerjakan beberapa *task flow* yang diberikan, didapatkanlah hasil dari *Online Usability testing* yaitu sebagai berikut:



Gambar 5.27 Hasil penilaian desain

Hasil dari *Usability testing* aplikasi mobile kepada 5 responden menghasilkan bahwa Rancangan desain aplikasi mobile *Gov-Complaint* mudah untuk di pahami oleh pengguna, dengan hasil 5 responden berpendapat desain ini mudah dan 1 orang responden berpendapat sulit, terdapat juga 1 *flow* yang tidak diselesaikan oleh para responden.