

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era modern saat ini, kehidupan masyarakat tidak dapat lepas dari teknologi dan informasi. Dengan menerapkan teknologi dan informasi dapat membantu individu maupun organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Contoh penerapan serta pemanfaatan teknologi dan informasi dalam bidang pemerintahan, yaitu adanya berbagai macam sistem informasi pelayanan masyarakat yang disediakan oleh masing-masing instansi pemerintahan.

Dengan adanya sistem informasi pelayanan tersebut memudahkan pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat. Salah satu unit pelaksana instansi pemerintahan yang menyediakan layanan data dan informasi untuk masyarakat adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik (UPTD SPALD) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Jambi.

Menurut D.P.U.P. RUANG dan P.P.K SELATAN [1], Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang mempunyai tugas melaksanakan di bidang pekerjaan umum, penataan ruang dan pertanahan. Dinas PUPR Kota Jambi memiliki beberapa unit pelaksana, salah satunya UPTD SPALD. UPTD SPALD merupakan unit pelaksana yang berfokus pada pelayanan masyarakat untuk penyedotan lumpur tinja, pengelolaan dan pengendalian pencemaran air limbah domestik, dan masih banyak lagi.

UPTD SPALD Kota Jambi telah membuat sistem layanan masyarakat berbasis aplikasi yaitu Sistem Informasi Pelayanan Prima Aktif Tinja Masyarakat

(SIPRAKTIS). Aplikasi SIPRAKTIS merupakan aplikasi yang mempermudah masyarakat mengakses pelayanan penyedotan lumpur tinja terjadwal secara *online*. Layanan dapat diberikan di hari yang sama saat pengajuan via aplikasi.

Menurut Henim dan Sari [2], Evaluasi *user experience (UX)* sangat diperlukan dalam mengembangkan sebuah sistem guna untuk memenuhi kebutuhan pada pengembangan produk yang berorientasi pada pengguna. Dikarenakan Aplikasi SIPRAKTIS baru diluncurkan pada 10 Oktober 2022 dan saat ini belum melakukan evaluasi, maka pada penelitian ini akan melakukan evaluasi pengalaman pengguna untuk mengetahui *user experience* pada Aplikasi SIPRAKTIS yang memerlukan peningkatan secara maksimal dari segi fitur, fungsi, dan tampilan.

Metode pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Menurut Díaz-Oreiro dan Guerrero [3], *UEQ* merupakan alat evaluasi *user experience* yang mudah dan efisien digunakan. Menurut Adhila [4], *UEQ* memiliki keunggulan luar biasa dibandingkan *framework SUS, QUIS, SUPR-Q*, dan *SUMI* serta memberikan kesan yang komprehensif tentang *user experience*, dan juga di lengkapi alat analisis untuk menginterpretasi hasil evaluasi secara akurat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Evaluasi *User Experience* Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Prima Aktif Tinja Masyarakat (SIPRAKTIS) Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*”.**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana mengevaluasi pengalaman pengguna Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Prima Aktif Tinja Masyarakat (SIPRAKTIS) Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk tercapainya hasil dan memfokuskan pada pembahasan yang tepat serta menghindari terjadinya pembahasan diluar judul penelitian, maka peneliti akan melakukan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Prima Aktif Tinja Masyarakat (SIPRAKTIS).
2. Penelitian ini hanya berfokus pada Evaluasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Prima Aktif Tinja Masyarakat (SIPRAKTIS) menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*.
3. Variabel pengukuran *UEQ* yang digunakan dalam penelitian ini ada 6, yaitu: Daya Tarik (*attractiveness*), Efisiensi (*efficiency*), Kejelasan (*perspicuity*), Ketepatan (*dependability*), Stimulasi (*stimulation*), Kebaruan (*novelty*).
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan cara menyebarkan *link* kuesioner melalui *Google Form*.
5. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Prima Aktif Tinja Masyarakat (SIPRAKTIS).
6. Teknik pengolahan data menggunakan *UEQ Data Analysis Tools*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis untuk melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat pengalaman dan kepuasan pengguna pada Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Prima Aktif Tinja Masyarakat (SIPRAKTIS).
2. Untuk menganalisis pengalaman pengguna pada Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Prima Aktif Tinja Masyarakat (SIPRAKTIS) bagi masyarakat Kota Jambi.
3. Untuk mengetahui hubungan antara setiap variabel *UEQ* yang mempengaruhi pengalaman pengguna pada Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Prima Aktif Tinja Masyarakat (SIPRAKTIS).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dalam melakukan penelitian berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka didapatkan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Memberikan hasil berupa rekomendasi perbaikan tampilan dari aplikasi tersebut.
2. Memberi kemudahan dalam mendapatkan informasi efektif dan efisien tanpa mengalami kendala yang tidak diinginkan.
3. Memudahkan pihak pengembang Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Prima Aktif Tinja Masyarakat (SIPRAKTIS) dalam membantu masalah pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang akan penulis buat dalam penelitian ini yaitu terdiri dari 6 bab dengan disusun secara sistematis. Adapun susunan sistematika dari penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode serta sistematika penulisan yang merupakan gambaran menyeluruh dari penulisan penelitian ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas mengenai berbagai teori yang terkait dengan evaluasi *user experience* pada Aplikasi SIPRAKTIS menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* yang digunakan sebagai landasan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang penulis menguraikan keseluruhan proses pelaksanaan atau kerangka kerja penelitian yang dilakukan mencakup metode yang digunakan, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik menganalisis data, serta alat bantu (*tools*) yang digunakan dalam mengevaluasi.

BAB IV : INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum metode evaluasi yang digunakan serta profil singkat dari aplikasi SIPRAKTIS,

pengembangan kuesioner yang digunakan, pengembangan skenario yang akan dilakukan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang hasil evaluasi *user experience* yang datanya diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada pengguna Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Prima Aktif Tinja Masyarakat (SIPRAKTIS) menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan penutup dari penelitian ini yang berisikan kesimpulan dan juga saran dari hasil penelitian.