

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan pengaruh besar terhadap pengelolaan layanan publik, khususnya dalam memperkuat efisiensi, transparansi, serta tanggung jawab birokrasi [1]. Sistem absensi pegawai manual rentan terhadap kesalahan pencatatan dan kecurangan, sehingga mengurangi transparansi serta akuntabilitas pelayanan publik. Data kehadiran menjadi fondasi tata kelola pemerintahan yang efisien, di mana e-government dapat memangkas waktu dan biaya layanan hingga 40% melalui integrasi data. Proses manual ini berdampak negatif pada pengelolaan data, pencarian informasi, dan perhitungan absensi yang memakan waktu lama, serta meningkatkan risiko kesalahan hingga kehilangan data [2].

Oleh sebab itu, diperlukan pengembangan aplikasi khusus yang berfungsi untuk mencatat absensi sekaligus melakukan pemantauan terhadap rekapan absensinya. Inovasi tersebut diwujudkan melalui pengembangan aplikasi absensi mobile, salah satunya adalah Siabon yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jambi [1]. Aplikasi ini memanfaatkan teknologi GPS untuk mendukung pencatatan absensi daring secara lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Implementasi Siabon juga sejalan dengan kebijakan nasional terkait transformasi digital dan penerapan *e-government* yang dipublikasikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Meskipun adopsi aplikasi absensi mobile seperti Siabon telah diterapkan, namun analisis terkait kualitas penggunaannya masih terbatas. Beberapa penelitian terdahulu menegaskan pentingnya aspek *usability* dalam menentukan keberhasilan adopsi teknologi. Menurut penelitian Yusuf et al. [1], aplikasi Siabon memiliki kelemahan yang signifikan pada fitur bantuan sehingga dinilai kurang optimal dan masih memerlukan penyempurnaan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dalam konteks sistem presensi di perguruan tinggi, Yaakub et al. [3] menemukan bahwa faktor ketidaknyamanan dalam penggunaan aplikasi, seperti antarmuka yang kurang intuitif, serta kekhawatiran terkait ketidakamanan sistem, dapat menghambat penerimaan teknologi oleh pengguna, menekankan pentingnya perhatian pada desain antarmuka yang ramah pengguna dan penguatan aspek keamanan sistem.

Dalam menilai tingkat kegunaan (*usability*) pada suatu sistem atau aplikasi, ada beragam metode yang bisa diterapkan. Di antara yang paling dikenal meliputi *Heuristic Evaluation*, yakni metode untuk menilai tingkat kegunaan suatu produk berdasarkan fitur fungsional dan rancangan antarmuka yang telah dirancang [4]. *Think Aloud Protocol*, yang di mana pengguna mengungkapkan pikiran, perasaan, pengalaman, kebutuhan, dan karakteristik mereka saat berinteraksi dengan sistem atau aplikasi [5]. Dan *User Experience Questionnaire* (UEQ), yang berfungsi untuk mengukur kualitas sistem maupun tanggapan pengguna terhadap suatu sistem yang telah dirancang [6]. Di luar opsi-opsi itu, salah satu metode yang sering dipilih berkat kemudahan dan konsistensinya adalah *System Usability Scale* (SUS).

Metode pengukuran seperti *System Usability Scale* (SUS) dapat menjadi alat efektif untuk mengevaluasi tingkat *usability* secara dari segi efisiensi [4], dengan skor yang mudah diinterpretasikan untuk memberikan rekomendasi perbaikan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengambil penelitian yang berjudul : **“ANALISIS ASPEK *USABILITY* PADA APLIKASI SIABON PROVINSI JAMBI MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)”** yang diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital, sekaligus menjadi referensi bagi instansi lain dalam mengadopsi teknologi serupa.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mengukur:

1. Bagaimana tingkat kegunaan (*usability*) aplikasi SiAbon Provinsi Jambi berdasarkan pengukuran menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)?
2. Apa saja kelemahan yang terdapat pada aspek *usability* aplikasi SiAbon Provinsi Jambi berdasarkan hasil analisis pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menjaga fokus dan keterjangkauan penelitian, batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menganalisis aspek *usability* pada aplikasi Siabon Provinsi Jambi.

2. Analisis *usability* dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
3. Teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner menggunakan google form dan pengolahan data IBM SPSS Statistics 27.
4. Subjek penelitian terbatas pada pegawai aktif di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) serta 9 biro terkait selama periode penelitian.
5. Rekomendasi perbaikan hanya mencakup aspek desain antarmuka tanpa melibatkan pengembangan fitur baru di luar cakupan tersebut.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan yang sejalan dengan rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kegunaan (*usability*) aplikasi Siabon Provinsi Jambi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Mengidentifikasi kelemahan spesifik dalam *usability* aplikasi Siabon Provinsi Jambi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang sesuai dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Memberikan data kuantitatif dan kualitatif tentang tingkat *usability* aplikasi Siabon Provinsi Jambi berdasarkan metode *System Usability Scale* (SUS).

2. Menyediakan analisis tentang kelemahan *usability* aplikasi Siabon untuk membantu pengembangan aplikasi.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memperjelas tahapan dalam pembuatan laporan penelitian ini adapun sistematika penulisan yang terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian awal dari penulisan yang memuat uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Bab pendahuluan berfungsi memberikan gambaran umum mengenai konteks penelitian yang dilakukan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi kajian teori yang relevan dengan permasalahan penelitian. Teori-teori tersebut diperoleh dari berbagai sumber ilmiah, seperti buku, jurnal, dan artikel, yang mendukung landasan konseptual serta kerangka berpikir penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai proses pelaksanaan penelitian, metode yang diterapkan, serta perangkat atau alat bantu yang digunakan dalam penyusunan laporan penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas model penelitian yang diterapkan serta instrumen yang disusun untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data dan analisis penelitian, yang diawali dengan deskripsi umum responden beserta karakteristik demografinya (seperti jenis kelamin, usia, dan pekerjaan). Selanjutnya, dilakukan pembahasan terhadap hasil analisis model pengukuran (uji validitas dan reliabilitas) serta model struktural yang mencakup nilai R-square dan pengujian hipotesis.

BAB VI PENUTUP

Bab ini merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang disusun penulis berdasarkan hasil analisis, dengan tujuan memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait.