

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan berkembangnya teknologi yang semakin maju, menyusul ditemukannya suatu teknologi yang disebut internet, pertukaran informasi menjadi dua arah. Perkembangan teknologi internet secara digital telah membuat proses, gaya hidup, komunikasi, dan pola pikir menjadi lebih cepat dan efisien serta bersifat dua arah [1]. Dalam dunia kesehatan, peran teknologi informasi juga mengalami perkembangan, secara umum perkembangan dunia teknologi informasi kesehatan dapat dirasakan yaitu dengan mudahnya masyarakat dalam mengakses informasi mengenai bidang kesehatan. Masyarakat dapat secara mandiri mencari informasi kesehatan yang dibutuhkan seperti makanan yang sehat untuk tubuh, pertolongan pertama dalam suatu masalah penyakit, cara pencegahan penularan penyakit, termasuk informasi tentang COVID-19 [2].

Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2) atau *coronavirus disease 2019* (COVID-19) adalah virus yang menginfeksi saluran pernafasan. COVID-19 merupakan penyakit yang timbul akibat infeksi virus tersebut. *Coronavirus* dapat menyebabkan kesulitan bernapas ringan, infeksi paru-paru parah, dan bahkan kematian. *Coronavirus 2* (SARS-CoV-2), berganti nama menjadi *Coronavirus*, yaitu jenis baru dari virus *corona* yang dapat menyebar ke manusia. Virus ini dapat menginfeksi siapa saja, seperti bayi, anak-anak, remaja, dewasa, lanjut usia, bahkan ibu hamil dan menyusui [3].

Dalam masa pandemi seperti sekarang ini banyak inovasi dan terobosan yang berupaya untuk menekan angka persebaran virus COVID-19, yang salah satunya adalah aplikasi PeduliLindungi yang diluncurkan oleh pemerintah Indonesia. Aplikasi PeduliLindungi merupakan aplikasi yang berfungsi untuk melacak penyebaran COVID-19. PeduliLindungi adalah aplikasi yang dirancang untuk membantu instansi pemerintah menghentikan penyebaran penyakit *Coronavirus* (COVID-19). Aplikasi ini mengandalkan keikutsertaan masyarakat

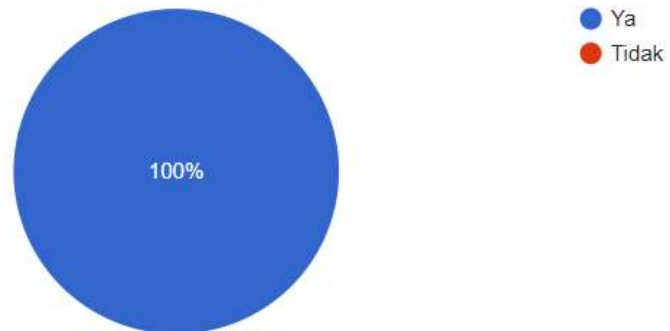
untuk saling berbagi data lokasi selama perjalanan, sehingga saat berada di keramaian atau di zona merah, pengguna dapat melacak riwayat kontak pasien COVID-19 dan menerima pemberitahuan yang mana suatu area terdapat pasien positif COVID-19 atau pasien yang sedang dalam pantauan [4].

Saat membahas aplikasi *mobile*, maka tidak dapat mengabaikan dua komponen utama pembentuk sebuah aplikasi *mobile*, yaitu *user experience* (UX) dan *user interface* (UI). *User Experience* (UX) adalah disaat pengguna mengalami perasaan atau pengalaman setelah menggunakan layanan atau produk. Sedangkan, *user interface* (UI) adalah tampilan visual yang dilihat pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi *mobile*, dengan tujuan untuk memahami informasi dan memanfaatkan layanan yang disediakan oleh aplikasi *mobile* [1]. Dalam pengerjaan *user experience* (UX) dan *user interface* (UI), terdapat beberapa metode riset yang bisa digunakan seperti *User Centered Design* [5], *Activity-Centered Design* [6], *Goal Directed Design* (GDD) [7], dan lain-lain. Dalam pengujian *user experience* (UX) dan *user interface* (UI), terdapat beberapa metode pengujian seperti *Usability Testing* [8], *System Usability Scale* (SUS) [9], *Heuristic Evaluation* [10], *Cognitive Walkthrough*, *Quality in Use Integrated Measurement* (QUIM) [11], *Guerilla Testing* [12], dan lain-lain.

Aplikasi *mobile* PeduliLindungi memiliki fitur yang cukup lengkap, seperti *check-in* ke ruang publik, vaksin COVID-19, hasil tes COVID-19, EHAC, aturan perjalanan, teledokter, pelayanan kesehatan, statistik perkembangan kasus COVID-19, dan cari kamar rumah sakit. Jika dilihat dari pada *play store* yang menunjukkan beberapa komentar keluhan mengenai aplikasi tersebut dapat menunjukkan bahwa terdapat masalah pada aplikasi dan tingkat *usability* tergolong rendah [9].

Apakah anda menggunakan aplikasi PeduliLindungi?

24 jawaban

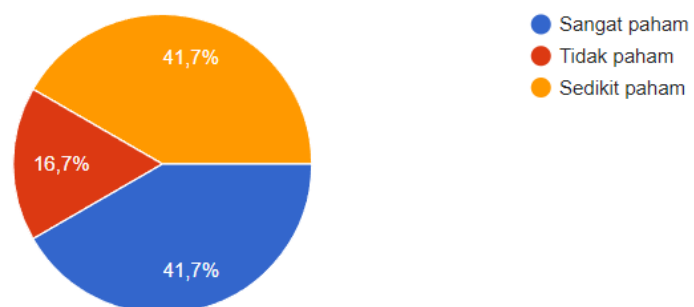


Gambar 1.1 Hasil Kuesioner Pengguna PeduliLindungi

Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner untuk mengetahui pendapat pengguna aplikasi terhadap aplikasi PeduliLindungi, kuesioner dibuat melalui *google* formulir dan disebar melalui *whatsapp*. Berdasarkan hasil kuesioner diketahui bahwa semua responden yang mengisi berjumlah 24 orang tercatat semuanya menggunakan aplikasi PeduliLindungi.

Apakah anda memahami fitur pada aplikasi PeduliLindungi?

24 jawaban

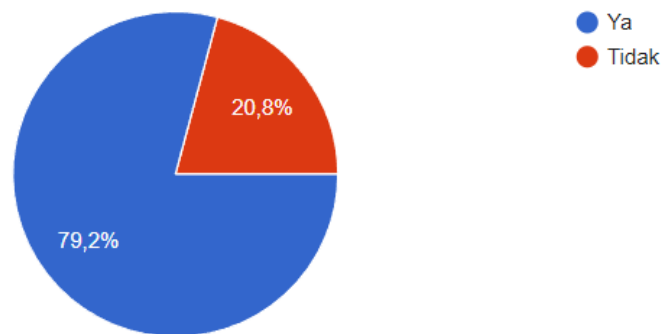


Gambar 1.2 Hasil Kuesioner Pemahaman Terhadap Fitur Aplikasi

Dari hasil kuesioner pada gambar 1.2 diatas diketahui bahwa sebanyak 41,7% sangat paham dengan fitur aplikasi, 41,7% sedikit paham dengan fitur aplikasi, dan 16,7% tidak paham dengan fitur aplikasi.

Apakah aplikasi PeduliLindungi perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan?

24 jawaban



Gambar 1.3 Kesimpulan Hasil Kuesioner Aplikasi

Dari total 24 responden yang mengisi kuesioner pada *google* formulir untuk mengetahui pendapat terhadap aplikasi PeduliLindungi, sebanyak 79,2% menjawab perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap aplikasi PeduliLindungi.

Dengan hasil kuesioner yang menunjukkan pendapat responden menginginkan adanya evaluasi dan perbaikan terhadap aplikasi PeduliLindungi maka dalam tugas akhir ini dilakukan penelitian untuk mengevaluasi *user experience* (UX) dengan melalui pengujian *usability* untuk memperoleh data guna perbaikan aplikasi dan menggunakan metode *system usability scale* (SUS) dan *cognitive walkthrough* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi PeduliLindungi. *Usability testing* digunakan untuk mengevaluasi aplikasi yang diuji langsung pada seorang pengguna sebagai bahan masukan langsung terhadap bagaimana seorang pengguna menggunakan aplikasi [13]. Penggunaan metode SUS untuk mengukur aspek *satisfaction*, SUS digunakan karena dapat mengukur aspek *usability* dengan cepat dan pengguna dapat dengan mudah dalam menjawab pertanyaan kuesioner [14], SUS juga dapat dilakukan dengan jumlah responden yang kecil dengan hasil yang andal [15]. Sedangkan untuk metode evaluasi *cognitive walkthrough* digunakan karena *evaluator* dapat mengamati pengguna saat melaksanakan skenario tugas yang diberikan sehingga peneliti dapat mengetahui

apakah aplikasi dapat mudah dimengerti atau tidak oleh seorang pengguna [16]. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membuat aplikasi *mobile* PeduliLindungi menjadi lebih baik dari segi *user experience* (UX) yang sesuai dengan kebutuhan Pengguna [9].

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana cara mengevaluasi *user experience* (UX) pada aplikasi PeduliLindungi dengan metode *system usability scale* (SUS) dan *cognitive walkthrough*.

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini terbatas pada variabel kebutuhan dan kepuasan pengguna yang diukur menggunakan kuesioner SUS sebanyak 30 responden. Proses pengujian yang digunakan untuk menguji *User Experience* (UX) aplikasi PeduliLindungi menggunakan *cognitive walkthrough* sebanyak 6 responden. Responden yang dipilih merupakan mahasiswa yang sering berkunjung ke tempat umum.

1.4. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan data evaluasi *User Experience* (UX) pada aplikasi PeduliLindungi yang menerapkan metode SUS dan *cognitive walkthrough*.

1.5. Manfaat

Memperoleh data SUS, masukan dari pengguna dan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki kinerja dan *user experience* aplikasi PeduliLindungi.