

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era digital teknologi android *mobile* semakin berkembang, dan makin banyak penggunaannya. Tidak terbatasnya ruang dan waktu dalam mendapatkan data atau informasi membuat pelayanan informasi yang cepat, tepat dan akurat. Teknologi tersebut memungkinkan para pengembang mulai menciptakan aplikasi sendiri. Penerapan teknologi android dapat diterapkan di berbagai bidang salah satunya di pemerintahan untuk pelayanan administrasi penduduk dalam mengoptimalkan pekerjaan [1]. Pelayanan berbasis *online* mulai dioptimalkan karena adanya wabah *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* yang melanda Indonesia. Covid-19 merupakan bencana global yang melanda beberapa negara di seluruh dunia. Virus ini muncul pertama kali dari negara Cina tepatnya daerah Wuhan dan pada umumnya menyebar melalui kontak fisik. Pelayanan publik yang dilakukan memiliki tujuan untuk mengurangi kontak fisik dan tatap muka saat pelayanan dilakukan. Namun jika mengharuskan pelayanan dilakukan dengan tatap muka pemerintah menerapkan protokol kesehatan dengan prinsip 3M, yakni Mencuci tangan, Memakai masker, Menjaga jarak [2].

Salah satu aplikasi inovatif yang membawa dampak positif untuk mendukung kemudahan dalam pelayanan *online* adalah aplikasi layanan administrasi kependudukan berbasis *online* di Kabupaten Pematang. Aplikasi layanan kependudukan *online* (LAKONE), merupakan suatu aplikasi pelayanan data kependudukan yang di kelola Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Pematang. Disdukcapil Pematang mulai memaksimalkan sistem *online* di masa pandemi guna pencegahan virus corona. Pelayanan secara *online* dengan aplikasi LAKONE memiliki tujuan untuk mengurangi kerumunan masyarakat saat pengurusan data kependudukan. Bagi pengguna android, aplikasi LAKONE dapat diunduh secara gratis di *google play* [2]. Saat ini aplikasi LAKONE dalam *google play*

(27/10/2021) mendapatkan *rating* 2,0 dari skala 5. Serta mendapatkan ulasan dari 680 pengguna aplikasi LAKONE, dengan 402 ulasan pengguna yang memberikan *rating* 1, dan memiliki keluhan seperti aplikasi yang digunakan hanya menampilkan halaman *blank* putih, aplikasi tidak dapat di klik saat digunakan. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi *usability* pada aplikasi LAKONE, yang mana aplikasi tersebut belum pernah diuji kualitas layanannya dari pendapat pengguna menggunakan metode *system usability scale*.

Dengan melakukan pengujian *usability* menggunakan metode *system usability scale* pada aplikasi yang sudah berjalan, akan dapat mengetahui tingkat *usability* pada aplikasi tersebut [3]. Dalam pengujian *usability*, peneliti dapat melibatkan *user* sebagai partisipan yang akan mengetahui permasalahan yang nyata karena pengguna sudah menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, evaluasi yang relevan dengan cara pengukuran *usability* tersebut dapat menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). SUS merupakan metode yang digunakan untuk mengevaluasi beberapa produk dan layanan, seperti *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak), situs web dan aplikasi *mobile*. *System usability scale* sebagai metode pengujian yang melibatkan pengguna akhir (*end user*) dapat mempermudah penelitian. Dengan tujuan agar menghindari bias response dan dapat membantu responden membaca setiap pertanyaan dan berusaha untuk berpikir apakah setuju atau tidak setuju dalam menanggapi pertanyaan [4]

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, penulis membuat penelitian yang berjudul “**Evaluasi Usability Pada Aplikasi Mobile LAKONE Versi 4.01 Menggunakan System Usability Scale**”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, keluhan dari pengguna aplikasi LAKONE Kabupaten Pematang Jaya seperti aplikasi hanya menampilkan halaman *blank* putih dan aplikasi tidak dapat di klik saat digunakan. Maka penulis merumuskan masalah yang dijadikan titik tolak

pada penelitian ini. Perlu dilakukan pengujian *usability* pada aplikasi LAKONE Kabupaten Pemalang.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini memiliki pertanyaan penelitian yaitu bagaimana evaluasi *usability* pada aplikasi *mobile* LAKONE Kabupaten Pemalang dengan menggunakan *system usability scale*.

1.4. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membuat batasan masalah untuk menghindari pelebaran pembahasan pokok masalah agar terfokus sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Berikut batasan masalah penelitian:

1. Dalam penelitian ini aplikasi yang menjadi objek dalam evaluasi *usability* adalah Aplikasi LAKONE Disdukcapil Pemalang
2. Metode yang digunakan pada penelitian adalah dengan menggunakan metode *system usability scale*.
3. Responden dari penelitian adalah pengguna aplikasi LAKONE yang merupakan masyarakat Kabupaten Pemalang

1.5. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan identifikasi masalah yang telah disebutkan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan pengujian *usability testing* pada aplikasi Lakone Disdukcapil Pemalang serta mendapatkan hasil evaluasi *usability* dan memberikan rekomendasi desain pada aplikasi LAKONE Kabupaten Pemalang.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian pada aplikasi ini memiliki manfaat untuk mengetahui tingkat *usability* pada aplikasi *mobile* LAKONE yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pertimbangan peningkatan *usability* pada aplikasi agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.