

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan pada penelitian.

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dapat dimaksudkan sebagai kegiatan pengumpulan, pengelolaan, penyimpanan, penyebaran, dan pemanfaatan suatu informasi. Dengan seiring berjalannya waktu perkembangan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan akurat sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja. Perkembangan teknologi informasi juga telah memunculkan berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi dan elektronik, seperti *e-government*, *e-commerce*, *e-education*, *e-medicine*, *e-laboratory*, dan lain-lain [1]. Maka dari itu peran teknologi informasi sudah tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan sehari-hari, karena teknologi informasi berperan di seluruh bidang antara lain pemerintahan, perbankan, pendidikan, kesehatan, perdagangan, industri, pertahanan, dan lain-lain [2].

Dalam sektor pemerintahan, perubahan, dan perkembangan teknologi informasi mempermudah upaya atau usaha yang dilakukan oleh pemerintah agar lebih efektif, efisien, transparan, serta mampu menyelaraskan komunikasi yang seimbang antara pemerintah, masyarakat, dan pihak lainnya. Bentuk nyata penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan adalah terciptanya *e-government*, yang berfungsi untuk memperbaiki birokrasi yang selalu dianggap kurang memuaskan oleh masyarakat [3]. Kini *e-government* telah diimplementasikan di setiap pemerintahan di Indonesia, salah satunya di Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya diakui secara nasional menjadi pelopor *e-government* di Indonesia karena telah membangun sistem *e-government* sejak 2002, bahkan sebelum adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3

Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* [4].

Seiring berjalannya waktu kini Pemerintah Kota Surabaya telah menciptakan lebih dari 300 aplikasi dan sistem digital yang terbagi menjadi beberapa bagian, diantaranya sistem pengelolaan keuangan, sistem pengelolaan sumber daya manusia, sistem perpajakan, sistem pendidikan, sistem kependudukan, dan lain-lain [4]. Salah satu aplikasi yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya adalah aplikasi pendaftaran kependudukan atau yang dikenal sebagai *Klampid New Generation*, aplikasi ini diciptakan karena keresahan warga terkait layanan kependudukan yang menyita banyak waktu dan tenaga di hari kerja [5].

*Klampid New Generation* adalah aplikasi berbasis *web* yang digunakan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk memudahkan warga dalam pendaftaran kependudukan. Aplikasi ini merupakan aplikasi versi terbaru dari perbaikan aplikasi *e-Klampid* yang diluncurkan pada tahun 2016 dan dirilis ulang dengan perubahan nama pada tahun 2022 [6]. Menurut DISKOMINFO Surabaya, aplikasi ini telah meningkatkan jumlah permohonan secara drastis, awalnya dengan *e-Lampid* hanya ada 1500 sampai 1700 permohonan per hari, kini dengan *Klampid New Generation* terdapat 2500 sampai 3000 permohonan per hari. Hal ini dikarenakan aplikasi *Klampid New Generation* memiliki fitur yang lebih banyak dibandingkan dengan *e-Klampid* [7]. Sayangnya tidak semua warga Surabaya mengetahui aplikasi *Klampid New Generation* sehingga aplikasi ini belum dimanfaatkan secara maksimal, meskipun telah menerapkan inovasi baru dengan menambah layanan yang disediakan [8]. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, aplikasi *Klampid New Generation* masih memiliki kekurangan yaitu tidak dapat mengakses fitur apapun bila belum melakukan verifikasi akun, fitur pembatalan permohonan cenderung sulit ditemukan oleh orang awam, terkadang pengguna mengalami kesulitan dan kebingungan saat mengunggah berkas, dan lain-lain. Adanya permasalahan tersebut mempengaruhi minat warga Surabaya untuk menggunakan aplikasi *Klampid New Generation* dan berpotensi kembalinya pelayanan konvensional atau pelayanan tatap muka yang mengharuskan masyarakat datang ke kantor DISPENDUKCAPIL Surabaya [8].

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ocha, T., & Hidayat, E., 2023; Almuzavar, H., F., & Puspitaningtyas, A., 2022; Agustin, T., A., et al, 2023; Ramadhani, K., A., & Maulana, G., I., 2023; Aliatin, N., & Rahmadanik, D., 2023, membahas tentang Klampid *New Generation* dan menunjukkan hasil kualitas layanan kependudukan di beberapa kecamatan dan kelurahan kota Surabaya dengan menggunakan Klampid *New Generation*. Dalam penelitian-penelitian tersebut diketahui bahwa penerapan Klampid *New Generation* sangatlah efektif dalam meningkatkan pelayanan kependudukan. Namun sebuah aplikasi tentunya berkaitan dengan penggunaannya, dan sejauh ini peneliti masih belum menemukan penelitian yang mengevaluasi aplikasi Klampid *New Generation* berdasarkan perspektif penggunaannya.

Berdasarkan penjabaran pada paragraf-paragraf sebelumnya diketahui Klampid *New Generation* masih belum dimanfaatkan secara maksimal karena masih banyak warga Surabaya yang tidak mengetahui aplikasi ini, adanya beberapa masalah yang dapat mempengaruhi minat warga dalam menggunakan aplikasi, dan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya hanya meneliti kualitas pelayanan menggunakan Klampid *New Generation*. Oleh karena itu, peneliti ingin mengevaluasi pengguna Klampid *New Generation* agar dapat mengetahui kesesuaian antara aplikasi dengan kebutuhan masyarakat di Kota Surabaya.

*User experience* berarti keseluruhan pengalaman dan persepsi seseorang ketika berinteraksi dengan suatu produk, layanan, maupun sistem. *User experience* melibatkan sejumlah elemen yaitu antarmuka pengguna (*user interface*), interaksi, respon sistem, kepuasan pengguna, dan aspek emosional, dengan elemen-elemen tersebut maka *user experience* memiliki peran penting dalam mendesain sebuah produk karena *user experience* yang baik dapat menciptakan hubungan yang positif antar pengguna dengan produk, meningkatkan kepuasan, dan membangun loyalitas [9]. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ). Tujuan utama *User Experience Questionnaire* (UEQ) yaitu melakukan pengukuran pengalaman pengguna secara langsung dan cepat. Penggunaan metode ini dalam mengevaluasi pengalaman pengguna

bukanlah hal baru, banyak sekali penelitian yang mengevaluasi sistem menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dalam sistem pemerintahan. Agar peneliti dapat memahami lebih dalam maka peneliti juga menggunakan metode *User Interview* dengan tujuan untuk menemukan masalah yang perlu diatasi dalam melakukan evaluasi tentang pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem *Klampid New Generation*.

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang membahas tentang pentingnya evaluasi pengalaman pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yaitu Pangestu, K., K., et al., 2023; Nugroho, A., W., & Supriyadi, 2023; Agustina, R., A., & Gustalika, M., A., 2022; Alfarisi, G., K., & Fathoni, M., Y., 2023, menunjukkan bahwa metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) sangat tepat untuk mengukur dan mengevaluasi pengalaman pengguna sebuah sistem, karena metode ini dinilai cukup mudah dan efisien untuk digunakan. Peneliti akan mengimplementasikan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) sesuai dengan penelitian Pangestu, K., K., et al, 2023 dengan menggunakan enam skala pengukuran yaitu Skala pengukuran *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang digunakan yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*).

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi *Klampid New Generation* dengan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *User Interview*. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul penelitian “Evaluasi Pengalaman Pengguna *Klampid New Generation* Menggunakan *User Experience Questionnaire*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hasil evaluasi pengalaman pengguna *KLAMPID New Generation* menggunakan *User Experience Questionnaire* serta indikator-indikator apa saja yang perlu diperbaiki atau dikembangkan pada aplikasi tersebut?

### 1.3 Batasan Masalah

Adanya batasan masalah bertujuan agar ruang lingkup penelitian ini tidak terlalu luas untuk menghindari kesalahan dan penyimpangan terhadap pokok permasalahan serta tujuan yang hendak dicapai. Batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu :

1. Skala pengukuran *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang digunakan yaitu daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*).
2. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna yang pernah menggunakan aplikasi Klampid *New Generation*.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan hasil evaluasi pengalaman pengguna aplikasi Klampid *New Generation*. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dan merumuskan solusi perbaikan yang dapat diimplementasikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas sistem Klampid *New Generation*.

### 1.5 Manfaat Penelitian

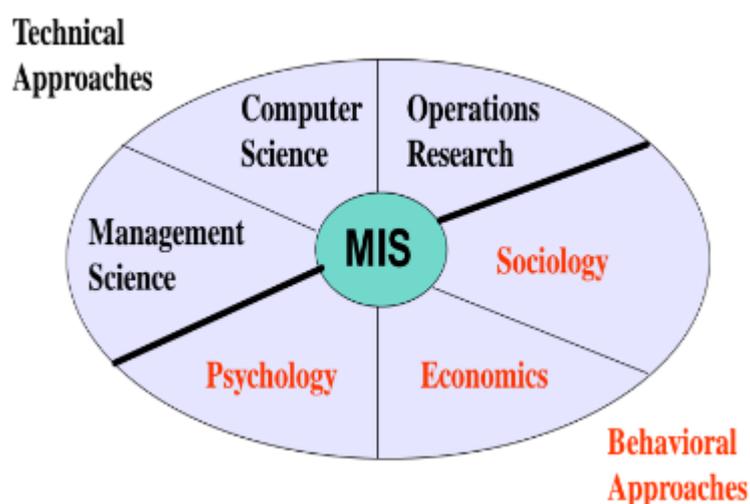
Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat membawa manfaat, adapun manfaat yang dapat diperoleh pada penelitian ini, yaitu :

1. Dapat digunakan sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan atau referensi dari hasil penelitian sehingga dapat mengembangkan pemikiran-pemikiran yang logis dan akan berguna dalam penelitian selanjutnya yang terkait dengan evaluasi pengalaman pengguna.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tolak ukur atau acuan bagi pengembang aplikasi Klampid *New Generation*, dengan harapan aplikasi tersebut dapat digunakan secara maksimal untuk memperlancar proses bisnis yang ada.

### 1.6 Relevansi SI

Sistem informasi adalah kombinasi dari berbagai komponen, yaitu manusia, alat teknologi, media, dan prosedur, yang ditujukan untuk mengatur

jaringan komunikasi, mengatur proses transaksi, mempermudah manajemen internal dan eksternal dalam organisasi atau perusahaan, serta membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat. Penerapan sistem informasi didalam suatu organisasi atau perusahaan bertujuan untuk memberikan dukungan informasi yang dibutuhkan, memberikan strategi yang efektif, meningkatkan keunggulan operasional, dan lain-lain [10]. Berdasarkan kalimat-kalimat tersebut dapat diketahui bahwa sistem informasi sangat membantu secara teknis. Namun sebenarnya sistem informasi merupakan suatu hal yang memerlukan aktivitas sosial, adanya organisasi, dan intelektual agar dapat berfungsi dengan baik, maka dari itu sistem informasi memiliki dua bidang pendekatan utama, yaitu pendekatan teknis (*technical approaches*) dan pendekatan perilaku (*behavioral approaches*) [11].



**Gambar 1.1 Manajemen Sistem Informasi**

Pada Gambar 1.1 terlihat bahwa pendekatan teknis (*technical approaches*) menekankan model berbasis matematika untuk mempelajari sistem informasi dari aspek teknologi secara fisik dan kemampuan *format* dari sebuah sistem, dalam pendekatan ini menerapkan disiplin ilmu pengetahuan komputer, ilmu pengetahuan manajemen, dan proyek penelitian. Ilmu pengetahuan komputer berkaitan dengan teori komputasi, metode perhitungan, metode penyimpanan data, dan akses data. Ilmu pengetahuan manajemen berkaitan dengan teori pengambilan keputusan dan praktik manajemen. Dan proyek penelitian berkaitan dengan teori matematika yang berfungsi untuk mengoptimasi dan mengukur

objek, proses, serta biaya dari suatu organisasi atau perusahaan [12]. Sedangkan pendekatan perilaku (*behavioral approaches*) menekankan masalah atau isu perilaku untuk mengembangkan dan memelihara sistem informasi, dalam pendekatan ini menerapkan disiplin ilmu ekonomi, sosiologi, dan psikologi. Penerapan ilmu-ilmu tersebut berfungsi untuk menghadapi isu-isu sosial seperti pengintegrasian bisnis, desain, implementasi, manajemen, dan lain-lain, yang mana tidak dapat diatasi dengan pendekatan teknis [11]. Ilmu ekonomi mempelajari sistem informasi untuk mengetahui dampak dan struktur biaya dalam pengoperasian sebuah sistem. Ilmu sosiologi mempelajari sistem informasi untuk mengetahui pemahaman dari sebuah organisasi atau kelompok dalam membentuk dan mengembangkan sebuah sistem, serta mengetahui dampaknya bagi organisasi atau kelompok tersebut. Ilmu psikologi mempelajari sistem informasi untuk mengetahui pemahaman dan perasaan individu dalam menggunakan sebuah sistem [12].

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa penelitian ini termasuk pendekatan perilaku (*behavioral approaches*) karena penelitian ini melakukan evaluasi terkait pengalaman pengguna aplikasi Klampid *New Generation* menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *User Interview*.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan laporan, pembahasan terbagi dalam lima bab yang secara singkat akan diuraikan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan pada penelitian.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan uraian dasar-dasar teori terkait evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) pada aplikasi pendaftaran kependudukan melalui Klampid *New Generation* dengan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan materi lainnya yang digunakan dalam skripsi.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan metodologi atau langkah-langkah pengerjaan skripsi, dimana menjelaskan alur penelitian yang meliputi studi observasi, identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan instrumen pernyataan, penentuan populasi dan sampel, pengujian validitas dan reliabilitas, pengambilan data, analisis dan pengolahan data, dan penarikan kesimpulan dan saran.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang hasil dari penelitian berupa analisis demografis responden, uji kualitas data, analisis statistik deskriptif, dan interpretasi data *User Experience Questionnaire* (UEQ).

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian pada bab sebelumnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan dalam skripsi ini.

**LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisikan lampiran berupa dokumen-dokumen yang digunakan sebagai penunjang skripsi.