

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan data yang dipublikasikan oleh BPS di tahun 2020, Kabupaten Karawang dihuni oleh 2.370.488 penduduk. Wilayahnya sendiri mencakup area seluas 1.652,20 km², yang terbagi dalam 30 kecamatan, 12 kelurahan, dan 297 desa (Tukino, 2023). Pemerintah daerah Kabupaten Karawang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan administrasi dan birokrasi kepada masyarakat (Shofia Hilabi et al., 2021). Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan memanfaatkan teknologi digital, Kabupaten Karawang meluncurkan aplikasi portal pengaduan bernama Tanggap Karawang pada 22 Februari 2019 (Ningrum et al., 2024). Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang, atas nama Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang, bertanggung jawab atas pengelolaan aplikasi yang berfungsi sebagai portal daring untuk menampung masukan dan aspirasi dari masyarakat.

Saat ini, Aplikasi *mobile* Tanggap Karawang sudah lebih dari 10 ribu orang yang mengunduh aplikasi ini dari *Playstore*. Aplikasi ini dirancang secara khusus dengan tujuan untuk membantu dalam menampung berbagai saran dan aspirasi dari masyarakat (Ningrum et al., 2024). Melalui portal ini, masyarakat memiliki kemudahan yang lebih dalam menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan terkait berbagai permasalahan yang terjadi. Dengan demikian, masyarakat dapat turut serta secara aktif dan transparan dalam menyampaikan opini kepada dinas yang berwenang.

Pengalaman pengguna (*user experience*) merupakan aspek krusial dalam keberhasilan sebuah aplikasi (Avriel et al., 2024). Namun, umpan balik pengguna di *Google Play Store* mengindikasikan adanya tantangan terkait antarmuka pengguna Aplikasi Tanggap Karawang. Untuk memahami kelebihan dan kekurangan dari suatu aplikasi, diperlukan pengukuran menggunakan nilai kegunaan (*usability*). Aspek ini memiliki signifikansi tinggi dalam ranah pengembangan aplikasi *mobile* (Ratnawati & Anandito, 2024). Evaluasi dengan pendekatan kegunaan dapat diukur berdasarkan kualitas antarmuka pengguna (*user interface*) saat berinteraksi dengan sistem yang dijalankan oleh pengguna (Huda et al., 2024)(Muhammad Evirustandi, 2023).

Dalam upaya meningkatkan tampilan visual dan interaksi pengguna dengan Aplikasi *mobile* Tanggap Karawang, penelitian ini mengadopsi pendekatan *Human Centered Design*, yang berfokus pada penciptaan desain berorientasi pengguna, serta *System Usability Scale* untuk mengukur kegunaan aplikasi sebelum dan sesudah perbaikan (Sarjana et al., 2023).

Beberapa penelitian yang telah melakukan evaluasi *usability* Pendekatan yang berpusat pada pengguna, yaitu *Human Centered Design*, digabungkan dengan pengujian *usability* untuk memastikan desain yang efektif, di antaranya : (Fatah, 2020) Menghasilkan desain Aplikasi *Mobile* BMKG yang lebih baik melalui evaluasi dan perbaikan dengan penerapan gabungan antara *Human Centered Design* dan *System Usability Scale* dilakukan dalam penelitian ini, yang menghasilkan skor rata-rata 80,25 pada perhitungan *System Usability Scale*. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat penerimaan aplikasi berada dalam kategori yang dapat diterima. Selanjutnya, (Achmadi et al., 2022) Penelitian yang dilakukan mengevaluasi dan meningkatkan kemudahan penggunaan serta kepuasan pengguna di Aplikasi Gramedia Digital menggunakan metodologi *Human Centered Design* dan *System Usability Scale* menghasilkan nilai rata-rata akhir sebesar 80. Hasil ini menegaskan bahwa Aplikasi Gramedia Digital telah mencapai standar kegunaan yang dipersyaratkan. Terakhir (Nugraha et al., 2022) Menguji kegunaan Aplikasi Lumajang Bersahabat melalui penelitian evaluasi yang didasarkan pada metode uji kegunaan (*usability testing*) serta pendekatan *Human Centered Design*. Penelitian ini menghasilkan nilai pengujian pada tahap kedua untuk *prototype* perbaikan, yang menunjukkan tingkat efektivitas sebesar 98,4%, tingkat efisiensi sebesar 97,5%, serta tingkat kepuasan pengguna dengan skor *System Usability Scale* sebesar 84,58.

Meskipun studi-studi sebelumnya telah berhasil mengintegrasikan *Human Centered Design* dan *System Usability Scale* dalam evaluasi dan perbaikan aplikasi *mobile*, penelitian ini secara spesifik berfokus pada konteks sistem pengaduan masyarakat di tingkat kabupaten, yang memiliki karakteristik interaksi dan kebutuhan pengguna yang unik. Belum banyak penelitian yang secara mendalam mengevaluasi dan merekomendasikan perbaikan aplikasi pengaduan masyarakat seperti Tanggap Karawang dengan mengkombinasikan *Human Centered Design*

untuk memahami kebutuhan spesifik pengguna layanan publik dan *System Usability Scale* untuk mengukur dampak perbaikan antarmuka secara kuantitatif. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan memberikan studi kasus implementasi *Human Centered Design* dan *System Usability Scale* pada aplikasi pengaduan masyarakat di Kabupaten Karawang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kegunaan Aplikasi *mobile* Tanggap Karawang menggunakan pendekatan *Human Centered Design* dan *System Usability Scale* untuk mengidentifikasi permasalahan dan merekomendasikan perbaikan desain antarmuka yang signifikan bagi pengembangan dan peningkatan layanan aplikasi tersebut (Prabandani et al., 2022).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, ditemukan rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah :

1. Bagaimana pendekatan *Human Centered Design* dapat diterapkan untuk melakukan perancangan ulang Aplikasi Tanggap Karawang agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna?
2. Bagaimana hasil evaluasi menggunakan *System Usability Scale* sebelum dilakukan perbaikan dan sesudah?
3. Bagaimana perbandingan hasil evaluasi *usability* antara desain awal dan desain perbaikan pada Aplikasi Tanggap Karawang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Bagaimana pendekatan *Human Centered Design* dapat diterapkan untuk melakukan perancangan ulang Aplikasi *mobile* Tanggap Karawang agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna?
2. Bagaimana hasil evaluasi menggunakan *System Usability Scale* sebelum dilakukan perbaikan dan sesudah?
3. Bagaimana perbandingan hasil evaluasi *usability* antara desain awal dan desain perbaikan pada Aplikasi Tanggap Karawang?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan sejumlah manfaat yang signifikan bagi semua pihak, di antaranya :

1. Peneliti menambah wawasan dalam bidang desain Aplikasi berbasis *Human Centered Design* dan evaluasi *usability* menggunakan *System Usability Scale*.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh pengembang Aplikasi *mobile* Tanggap Karawang untuk meningkatkan kegunaan dan pengalaman pengguna.
3. Membantu pemerintah Kabupaten Karawang dalam menyediakan layanan publik digital yang lebih efektif, efisien dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat.

