**PERHATIAN**

1. Pastikan Anda sudah membaca *file* “Petunjuk Penyusunan Skripsi”.
2. Pahami tata cara penulisan di dalam *file* tersebut (ketentuan *margin*, *font*, *etc*.).
3. Buatlah Skripsi Anda sesuai dengan tata cara penulisan tersebut.

**Tugas Week 2**

Anda diminta untuk meng-*upload file* yang berisi Bab I dari Skripsi Anda!

\*\*\*

**EVALUASI PENGGUNAAN APLIKASI *QLUE* PROVINSI DKI JAKARTA PADA KELURAHAN KRAMAT DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING***

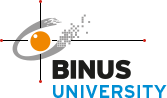
**SKRIPSI**

**Oleh**

**Raden Rifal Ardiansyah 1901533444**

**Irma Andhany Sinaga 1901534592**

**Desy Widyah Putri 1901535411**

****

**Universitas Bina Nusantara**

**Jakarta**

**2017**

# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Pelayanan publik memiliki peran sentral dalam berbagai aspek kehidupan manusia, dan juga sebagai fungsi dalam mempertahankan keberadaan dan pertumbuhan masyarakat, bangsa dan negara. Harus diakui, bahwa layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat selalu memiliki *update*, baik dari segi paradigma atau bentuk layanan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan dalam internal pemerintah sendiri. Karena pelayanan publik yang disampaikan oleh pemerintah belum diharapkan oleh rakyat. Aspek kunci dari layanan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah respon yang rendah, kurangnya empati, tidak efektif dan tidak efisien.

Di era pemerintahan digital, organisasi di sektor publik semakin menggunakan data untuk meningkatkan kinerja mereka, memberikan keterlibatan warga negara yang lebih besar, dan menumbuhkan tingkat kolaborasi dan transparansi. Sebagian besar, konsep digital pemerintah yang digunakan oleh pemerintah melalui sistem elektronik seperti situs dan media sosial untuk berkomunikasi, memberikan informasi dan pelayanan kepada warga. Pentingnya keterlibatan dan interaksi warga dalam struktur negara demokratis yang mendasari munculnya pemerintahan yang terbuka.

Jakarta sebagai ibu kota Republik Indonesia, memiliki wilayah potensial dan tingkat populasi terbesar dengan berbagai masalah akibat urbanisasi yang cepat. Urbanisasi yang ditandai dengan populasi kepadatan penduduk membuat kota menghadapi masalah besar seperti keamanan, lingkungan, energi, dan pelayanan publik. Di sisi lain, respon lambat dalam penanganan laporan warga membuat masyarakat Jakarta merasa bosan dan tidak senang dengan kinerja Pemprov DKI Jakarta.

Berdasarkan fenomena tersebut, Pemprov DKI Jakarta memiliki solusi untuk memecahkan masalah sosial dengan menerapkan *e-government* (*Smart* *City* Program). *Qlue* adalah aplikasi *smart city* sebagai sistem informasi platform media sosial untuk mencapai pengaduan masyarakat secara efektif dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengembangan Jakarta kota. *Qlue* adalah aplikasi untuk warga untuk melaporkan keluhan mereka. Selanjutnya, dalam pelaksanaan *e-government* berbasis teknologi dapat menyederhanakan dalam pelayanan publik, khususnya dalam merespon opini publik melalui *smart* *city* aplikasi. Dalam penelitian ini, pertanyaan utama adalah bagaimana efektivitas informasi sistem dalam pelayanan pengaduan masyarakat berdasarkan aplikasi *smart* *city* Jakarta.

Kelurahan Kramat Jakarta Pusat merupakan salah satu instansi pemerintah yang telah berhasil menggunakan serta menerapkan kinerja Pemprov DKI Jakarta dengan menggunakan aplikasi *Qlue*. Setiap keluhan yang disampaikan masyarakat setiap harinya akan ditindaklanjuti secara langsung oleh pihak kelurahan dengan menggunakan aplkasi *Qlue* tersebut. Dimana penggunaan aplikasi *Qlue* ini pertama dimulai dengan pelaporan masyarakat seperti adanya pungli, jalanan rusak, pembuangan sampah yanng tidak teratur dan lain sebagainya yang mengenai kinerja pemerintah demi membantu warga Jakarta, setelah adanya pelaporan tersebut maka laporan akan masuk ke Lurah setempat untuk ditindaklanjuti dengan menunggu proses selanjutnya. Setelah laporan telah ditindaklanjut maka laporan yang ada di aplikasi *Qlue* statusnya akan berubah menjadi berhasil. Dengan begitu warga Jakarta dapat menikmati kinerja pemerintah dengan dibantunya oleh aplikasi *Qlue*.

## Ruang Lingkup

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka pembahasan masalah pada skripsi ini perlu diadakan pembatasan ruang lingkup penulisan di bidang tertentu untuk menghindari penafsiran yang berbeda terhadap masalah yang akan dibahas yaitu meliputi :

1. Mengidentifikasi aplikasi *Qlue* pada Kelurahan Kramat berdasarkan proses bisnis yang berlangsung di Provinsi DKI Jakarta.
2. Evaluasi penerapan aplikasi *Qlue* pada Kelurahan Kramat terhadap kemajuan teknologi yang sedang berlangsung.

## Tujuan dan Manfaat

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari penggunaan aplikasi *Qlue*.
2. Meningkatkan wawasan dan pemahaman mengenai obyek penelitian pada aplikasi seperti aplikasi *Qlue*
3. Membantu mengevaluasi penggunaan aplikasi *Qlue* pada tingkat Kelurahan di Provinsi DKI Jakarta.
4. Membantu mengevaluasi dan menjadikan referensi bagi pengguna agar mengetahui kinerja dan fungsi dalam proses pengembangan aplikasi *Qlue*.

## Metode

Metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu dengan menggunakan studi pustaka dan *usability testing* yang dapat diuraikan sebagai berikut :

### Studi Pustaka

Pada studi pustaka ini dilakukan dengan cara mengambil data-data dan informasi yang terdapat dibeberapa buku dan jurnal ilmiah yang berhubungan dengan topik pembahasan dalam skripsi yang dapat membantu dalam memberikan solusi pada pemecahan masalah di dalam penulisan.

### Usability Testing

Pada *usability testing* ini akan dilakukan pengujian *usability* aplikasi *Qlue* oleh *user* atau pengguna. Kemudian dilakukan evaluasi terhadap hasil pengujian *usability* yang telah dilakukan. Teknik dalam mengevaluasi.

*Usability testing* yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu menurut penelitian yang dilakukan oleh (Holzinger, 2005). Pada penelitian Holzinger teknik evaluasi *usability testing* dibagi menjadi 2 metode yaitu metode *inspection* (tanpa *end users*) dan metode tes (dengan *end users*). Adapun pada penelitian ini melibatkan *end users* yaitu warga dan lurah, maka akan digunakan metode tes.

Tabel teknik evaluasi usability testing menurut penelitian Holzinger dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1 Perbandingan teknik evaluasi usabilitas (Holzinger, 2005)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Inspection methods* | | | *Test methods* | | |
| *Heuristic evaluation* | *Cognitive walkthrough* | *Action analysis* | *Thinking aloud* | *Field observation* | *Quessionnaires* |
| *Applicably in phase* | *All* | *All* | *Design* | *Design* | *Final testing* | *All* |
| *Required time* | *Low* | *Medium* | *High* | *High* | *Medium* | *Low* |
| *Nedded users* | *None* | *None* | *None* | *3+* | *20+* | *30+* |
| *Required evaluators* | *3+* | *3+* | *1-2* | *1* | *1+* | *1* |
| *Required expertise* | *Medium* | *High* | *High* | *Medium* | *High* | *Low* |
| *Intrusive* | *No* | *No* | *No* | *Yes* | *Yes* | *No* |
| *Required equipment* | *Low* | *Low* | *Low* | *High* | *Medium* | *Low* |

Pada metode tes pada tabel tersebut terbagi lagi menjadi 3 teknik evaluasi *usability testing* yaitu:

1. Analisa pola pikir pengguna / *Thinking aloud*

Evaluasi yang dilakuakan dengan mengevaluasi pola pikir pengguna yang telah diberikan *task* untuk menggunakan aplikasi *Qlue*.

1. Observasi lapangan / *Field observation*

Melakukan evaluasi pada lingkungan warga, perusahaan atau instansi yang menggunakan aplikasi *Qlue* dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan data dan informasi.

1. Kuesioner / *Quessionnaires*

Tujuan dari kuesioner sendiri adalah untuk mengumpulkan umpan balik berupa informasi mengenai penggunaan aplikasi *Qlue* di tingkat Kelurahan Povinsi DKI Jakarta dengan memperoleh data-data yang relevan dengan tujuan penelitian.

Namun pada penelitian ini hanya menggunakan teknik evaluasi observasi dan kuesioner. Dikarenakan teknik evaluasi pola pikir memerlukan waktu yang lebih dibandingkan teknik yang lain.

## Sistematika Penulisan

Laporan skripsi ini disusun menjadi 5 bagian yang dikelompokan berdasarkan Bab. Penjelasan dari masing-masing bagian tersebut sebagai berikut:

1. Bab 1 Pendahuluan

Pada bab pertama ini berisi mengenai Latar Belakang, Ruang Lingkup, Tujuan dan Manfaat, Metodologi, dan Sistematika Penulisan.

1. Bab 2 Landasan Teori

Pada bab kedua ini berisi tentang teori–teori, metode serta landasan penelitian yang digunakan dalam menerapkan aplikasi *Qlue*.

1. Bab 3 Metode Penelitian

Pada bab ketiga ini menjelaskan bagaimana metode yang digunakan dalam melakukan penelitian terhadap penerapan aplikasi *Qlue* pada Kelurahan Kramat.

1. Bab 4 Analisis dan Bahasan

Pada bab keempat ini berisi penjelasan mengenai proses dalam menganalisa berbagai hal pada penerapan penggunaan aplikasi *Qlue* pada Kelurahan Kramat.

1. Bab 5 Simpulan dan Saran

Terakhir, pada bab kelima ini berisi mengenai kesimpulan dan saran dari hasil evaluasi penggunaan aplikasi *Qlue* pada Kelurahan Kramat.