

Strategi peningkatan kualitas User Experience pada aplikasi E-Government dengan pendekatan dimensi lintas budaya = Improvement strategies of user experience quality of e-government application based on cross-cultural dimension approach

Pristi Sukmasetya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20487036&lokasi=lokal>

Abstrak

Sistem e-Government adalah aspek penting dalam pemerintahan modern. Sistem E-Government telah secara mendasar mengubah layanan pemerintah menjadi lebih cepat, lebih dapat diandalkan, dan lebih bebas dari masalah birokrasi yang biasanya terjadi dalam sistem tradisional. Untuk mencapai tujuan ini, perubahan serentak dan harmonis diperlukan di banyak pemangku kepentingan dan bidang studi. Banyak penelitian tentang masalah ini telah dilakukan dengan menggunakan berbagai jenis perspektif, seperti administrasi publik, hukum, ilmu komputer, bahkan dari ilmu sosial. Makalah ini akan menyelidiki implementasi e-Government saat ini di Indonesia dari perspektif pengalaman pengguna. Untuk tujuan itu, kami menggunakan penelitian pustaka yang dikombinasikan dengan metodologi tinjauan literatur sistematis PRISMA dan analisis konten menggunakan kerangka pengalaman pengguna untuk menganalisis temuan. Dalam konteks ini, kami mengamati studi dari artikel jurnal dan konferensi yang menggambarkan dan mengidentifikasi layanan publik e-Government saat ini pada perspektif pengalaman pengguna di Indonesia. Hasilnya menunjukkan bahwa kategori pragmatis; khususnya aspek fungsionalitas dari kerangka pengalaman pengguna masih merupakan subjek penelitian yang mendominasi dalam studi e-Government di Indonesia. Hasil ini sejalan dengan kondisi e-Government di Indonesia yang lebih berorientasi pada fungsi daripada berfokus pada keramahan pengguna. Ada juga kebutuhan untuk meningkatkan aspek lain dalam pengalaman pengguna

E-government system is an important aspect in modern governance. E-Government system has fundamentally transformed the government service to be much faster, more reliable, and freer from bureaucratic problems which typically occur in the traditional system. To achieve this objective simultaneous and harmonious changes are required across many stakeholders and fields of studies. Lots of studies on this matter have been conducted using different kinds of perspectives, such as public administration, law, computer science, even from social science. This paper will investigate the current implementation of e-Government in Indonesia from user experience perspective. To that aim, we use desk research combined with PRISMA systematic literature review methodology and content analysis using user experience frameworks to analyze the findings. In this context, we observed studies from journal articles and conferences that describe and identify the current e-Government public service on user experience perspective in Indonesia. The result shows that pragmatic category; specifically the functionality aspect from user experience framework still constitutes a dominating research subject in e-Government studies in Indonesia. This result is in line with e-Government condition in Indonesia which is more functions-oriented rather than focusing on the user-friendliness. There is also a need to improve other aspects in user experience.