

Evaluasi Kebergunaan Aplikasi Layanan Publik: Studi Kasus Layanan Sinar pada Aplikasi Digital Korlantas Polri = Usability Evaluation of Public Service Applications: A Case Study of SINAR Services In Digital Korlantas Polri Application.

Rifta Dimas Sulistiyo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920531230&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan teknologi yang pesat telah mendorong organisasi untuk melakukan transformasi digital dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat, termasuk pada Korps Lalu Lintas (Korlantas) Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Korlantas Polri terus menciptakan inovasi guna memberikan layanan publik yang prima kepada masyarakat salah satunya dengan meluncurkan layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) pada aplikasi Digital Korlantas pada 13 April 2021. SINAR digunakan untuk melakukan perpanjangan SIM A dan SIM C dimana saja dan kapan saja melalui perangkat mobile. Sejak diluncurkan hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi kebergunaan layanan SINAR pada aplikasi Digital Korlantas, oleh karena itu diperlukan evaluasi kebergunaan guna meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi dan meningkatkan jumlah pengguna aktif yang melakukan perpanjangan SIM melalui layanan SINAR. Pada penelitian ini dilakukan evaluasi kebergunaan layanan SINAR pada aplikasi Digital Korlantas dengan metode System Usability Scale (SUS) disertai dengan saran dari pengguna. Analisis kuantitatif melalui penghitungan skor rata-rata SUS layanan SINAR dan analisis kualitatif didapatkan dari pengategorian saran untuk mengetahui kondisi nyata dari pengguna terhadap layanan SINAR. Sebanyak 491 responden berpartisipasi dalam pengisian kuisioner SUS dan saran terhadap layanan SINAR. Hasil perhitungan rata-rata skor SUS diperoleh sebesar 71,96 dengan kategori grade C good. Selanjutnya, terdapat tujuh kategori permasalahan melalui pendekatan thematic analysis berdasarkan saran pengguna dengan hasil 41% pengguna mengalami permasalahan pada fungsionalitas sistem/aplikasi. Hasil rekomendasi perbaikan layanan SINAR dapat membantu Polri untuk meningkatkan kegunaan aplikasi dan kepuasan pengguna sehingga berdampak pula pada peningkatan layanan publik kepada masyarakat yang tentu menaikkan trust public terhadap Polri.

.....Rapid technological developments have encouraged organizations to carry out digital transformation in providing public services to the community, including the Traffic Corps (Korlantas) of the Indonesian National Police (Polri). Korlantas Polri continues to innovate in order to provide excellent public services to the community, one of which is by launching SIM Nasional Presisi (SINAR) service on the Digital Korlantas application on April 13 2021. SINAR is used to extend SIM A and SIM C anywhere and anytime via a device mobile. Since it was launched until now there has never been an evaluation of the usability of the SINAR service on the Digital Korlantas application, therefore an evaluation of its usability is needed to increase people's satisfaction in using the application and increase the number of active users who extend their SIM through the SINAR service. In this research, an evaluation of the usability of the SINAR service in the Digital Korlantas application was conducted using the System Usability Scale (SUS) method, accompanied by user suggestions. Quantitative analysis was performed by calculating the average SUS score of the SINAR service, and qualitative analysis was obtained through categorizing suggestions to determine the actual conditions of users regarding the SINAR service. A total of 491 respondents

participated in filling out the SUS questionnaire and providing suggestions for the SINAR service. The average SUS score calculation resulted in 71.96, categorizing it as grade C, good. Furthermore, there were seven categories of issues identified through thematic analysis based on user suggestions, with 41% of users experiencing problems related to the functionality of the system/application. The recommended improvements to the SINAR service can help the Indonesian National Police (Polri) enhance the usability of the application and user satisfaction, consequently leading to an improvement in public services provided to the community and increasing public trust in the police force.