

Pembaruan Desain Antarmuka dan Evaluasi Usability pada Aplikasi SP4N LAPOR! dengan Pendekatan User-Centered Design = Improvement of User Interface and Usability Evaluation in the SP4N LAPOR! Application with a User-Centered Design Approach

Hutapea, Steven Samuel, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920567248&lokasi=lokal>

Abstrak

SP4N LAPOR!, aplikasi yang digarap oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) ditujukan untuk media aspirasi dan pengaduan masyarakat secara online. Meskipun sudah cukup lama dirilis, aplikasi ini masih belum memenuhi kebutuhan dari banyak pengguna, seperti belum adanya fitur pusat bantuan, tandai laporan, dan juga riwayat aktivitas pengguna. Selain itu, beberapa fitur utama juga butuh peningkatan desain antarmuka, antara lain adalah daftar dan masuk, beranda, pencarian laporan, notifikasi, riwayat laporan, komentar, pembuatan, ubah profil, dan detail laporan. Hal tersebut dapat terbukti dari pemberian nilai yang hanya 2 dari 5 oleh sekitar lebih dari dua ribu pengguna pada Play Store. Responden dari penelitian ini merupakan masyarakat Indonesia yang telah memiliki KTP, termasuk 4 profesional di bidang UI/UX. Penulis memanfaatkan mixed methods selama penelitian dengan menggabungkan analisis data kuantitatif dan kualitatif. Dengan metode SUS awal yang dilakukan terhadap 20 responden hanya menghasilkan skor rata-rata 50,63 sehingga masih tergolong kategori 'Poor'. PSSUQ juga turut digunakan dengan hasil akhir 3,18 untuk system usefulness, 3,32 untuk information quality, 3,29 untuk interface quality, dan 3,26 untuk overall sehingga aplikasi tersebut masih tergolong kurang memuaskan. Tak hanya itu, usability testing yang dilakukan terhadap 10 partisipan juga hanya menunjukkan success rate sebesar 73,10%. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penulis memutuskan untuk menggunakan pendekatan User-Centered Design (UCD) dengan dua kali iterasi dan menerapkan teori eight golden rules milik Shneiderman. Berdasarkan analisis data yang dikumpulkan, penulis memutuskan untuk menggarap rancangan desain alternatif serta menambahkan fitur baru terhadap 10 fitur utama SP4N LAPOR!. Setelah desain alternatif dirampungkan, penulis melakukan evaluasi kebergunaan melalui Usability Testing (UT) tahap akhir terhadap 10 partisipan dengan rata-rata hasil success rate mencapai 95,5%. Selain itu, penulis juga melakukan penilaian usability terhadap rancangan desain alternatif dengan System Usability Scale (SUS) kepada 15 partisipan dengan rata-rata mencapai 81% sehingga dapat masuk ke kategori 'Excellent'. Melalui PSSUQ, juga didapatkan skor akhir 2,10 untuk system usefulness, 1,81 untuk information quality, 2,02 untuk interface quality, dan 1,97 untuk overall yang menandakan bahwa rancangan desain alternatif sudah sangat memuaskan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Kementerian PANRB agar dapat meningkatkan usability pada aplikasi SP4N LAPOR! sehingga kebutuhan pengguna dapat terpenuhi.

.....SP4N LAPOR!, an application developed by Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) is intended as an online platform for public aspirations and complaints. Despite being released for quite some time, the application still fails to meet many user needs, such as the absence of a help center feature, the ability to mark reports, and user activity history. Additionally, several main features also need interface design improvements, including sign-up and login, homepage, report search, notifications, report history, comments, creation, profile editing, and report details.

This is evidenced by the average rating of only 2 out of 5 from over two thousand users on the Play Store. The respondents of this study are Indonesian citizens with ID cards, including 4 professionals in the UI/UX field. During the research, the author implemented mixed methods by combining and analyzing both quantitative and qualitative data. The initial SUS method conducted with 20 respondents resulted in an average score of only 50.63, which falls into the 'Poor' category. The PSSUQ was also used, with final scores of 3.18 for system usefulness, 3.32 for information quality, 3.29 for interface quality, and 3.26 overall, indicating that the application is still unsatisfactory. Additionally, through usability testing with 10 participants, a final success rate of only 73.10% was obtained. To address these issues, the author decided to use a User-Centered Design (UCD) approach with two iterations and applied Shneiderman's eight golden rules. Based on the analysis of the collected data, the author decided to develop alternative design drafts and add new features to the 10 main features of SP4N LAPOR!. After the alternative design was completed, the author conducted usability evaluations through final stage Usability Testing (UT) with 10 participants, achieving an average success rate of 95.5%. Additionally, the author conducted a usability assessment of the alternative design using the System Usability Scale (SUS) with 15 participants, resulting in an average score of 81%, categorizing it as 'Excellent'. Through PSSUQ, final scores of 2.10 for system usefulness, 1.81 for information quality, 2.02 for interface quality, and 1.97 overall were obtained, indicating that the alternative design is highly satisfactory. This research is expected to assist Kementerian PANRB in improving the usability of the SP4N LAPOR! application to better meet user needs.