

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Pada era perkembangan teknologi saat ini, *smartphone* merupakan perangkat wajib bagi manusia modern. Di Indonesia pengguna *smartphone* menempati posisi keempat di dunia dengan 170,4 juta pengguna, Hal tersebut merupakan 61,7% dari total populasi penduduk di Indonesia [1]. Perbandingan jumlah pengguna perangkat dalam mengakses internet adalah 96,4% mengakses internet menggunakan *smartphone* dengan menggunakan WiFi atau koneksi seluler dibandingkan dengan komputer dan laptop [2]. Berdasarkan hal tersebut membuktikan bahwa sebagian besar pengguna dalam mengakses internet menggunakan perangkat *smartphone* sehingga aplikasi berbasis *mobile* diharapkan mampu menjadi penunjang dalam mencapai pelayanan pemerintahan yang baik, efisien dan efektif dalam melayani masyarakat khususnya dalam pelayanan KTP.

Efektif adalah suatu ukuran yang digunakan untuk mencapai target atau hasil yang baik tanpa memikirkan mengenai penghematan biaya, tenaga dan waktu. Sedangkan Efisien adalah proses penghematan yang memikirkan mengenai penghematan biaya, tenaga dan waktu dengan cara melakukan pekerjaan dengan benar (*do things right*).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangkalan (Dispendukcapil) merupakan dinas dalam lingkup pemerintah daerah yang bertugas melayani masyarakat dalam bidang pemerintahan daerah Kabupaten Bangkalan dalam kependudukan dan catatan sipil, Salah satunya adalah pelayanan KTP. Menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Bangkalan, jumlah penduduk Bangkalan pada sensus penduduk 2020 sebesar 1.060.377 jiwa [3]. Pelayanan KTP dapat dilakukan dengan mendatangi langsung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bangkalan. Namun pada kondisi seperti saat ini yaitu masa pandemi COVID-19 mengharuskan masyarakat untuk mengurangi bahkan menghindari aktivitas diluar rumah.

Dalam meningkatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangkalan perlu dilakukan pelayanan secara *online* (daring) salah satunya dengan mengadakan aplikasi pelayanan KTP berbasis *mobile*. Aplikasi berbasis *mobile* sendiri merupakan perangkat lunak atau aplikasi yang dibuat khusus untuk perangkat *mobile* (seperti : *Smartphone*). Pada saat ini terdapat beberapa sistem operasi pada

perangkat *mobile* atau *smartphone* antara lain *iOS*, *android*, dan *windows mobile*. Terdapat beberapa keunggulan penggunaan aplikasi berbasis *mobile* antara lain mudah digunakan dan dapat diakses dimana saja.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, dalam penelitian ini akan dilakukan perancangan *user interface* aplikasi pelayanan KTP yang akan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Analisis kebutuhan pengguna nantinya akan digunakan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan aplikasi yang tepat guna kepada masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan KTP berbasis *mobile* tersebut. Pada penelitian ini akan menggunakan metode *Human Centered Design* (HCD) yang mana perancangan aplikasi ini akan dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan manusia yang nantinya akan menggunakan aplikasi ini baik pengguna maupun pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bangkalan. Perbedaan antara *Human Centered Design* (HCD) dan *User Centered Design* (UCD) sendiri adalah istilah *Human Centered Design* digunakan untuk menggantikan *User Centered Design*, dengan tujuan untuk menekankan bahwa ISO 9241 bertujuan untuk dampak terhadap semua sektor (human) bukan hanya *user*. Jadi adanya *Human Centered Design* disini bertujuan untuk melengkapi dari *User Centered Design* yang mana kebutuhan dan permasalahan disini bukan hanya ada pada *user* tetapi lebih dari itu baik *admin*, *developer*, dan *user* itu sendiri oleh karna itu kata *user* diubah menjadi *human* agar lebih luar makna dan cakupannya. Terdapat beberapa penelitian sebelumnya membuktikan bahwa penggunaan metode *Human Centered Design* memberikan hasil pengujian yang baik. Oleh karna itu pada penelitian ini penulis memilih menggunakan metode *Human Centered Design*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan desain *user interface* aplikasi berupa *prototype* pelayanan KTP berbasis *mobile* pada Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan menggunakan metode *Human Centered Design* agar nantinya dapat memenuhi nilai efisiensi, efektivitas, dan kepuasan?
2. Bagaimana hasil pengujian terhadap *user experience* menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk *user interface* aplikasi pelayanan KTP berbasis *mobile* pada Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan?

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- Bagaimana hasil pengujian terhadap user experience menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk user interface aplikasi pelayanan KTP berbasis mobile pada Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan?

### 1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka didapatkan tujuan sebagai berikut:

1. Merancang desain *user interface* aplikasi berupa *prototype* pelayanan KTP berbasis *mobile* pada Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan menggunakan metode *Human Centered Design* agar nantinya dapat memenuhi nilai efisiensi, efektivitas, dan kepuasan.
2. Mendapatkan hasil pengujian yang masuk pada kategori baik terhadap *user experience* menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk *user interface* aplikasi pelayanan KTP berbasis *mobile* pada Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan.

### 1.5 Manfaat

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan rancangan *user interface* atau *protoype* desain aplikasi pelayanan KTP berbasis *mobile* kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangkalan yang nantinya dapat diimplementasikan pada aplikasi yang sebenarnya. Hal ini merupakan pernyataan langsung dari pegawai Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan (wawancara), Bahwa nantinya pada tahun 2023 atau tahun yang akan datang pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan akan menggunakan sistem atau aplikasi yang terintegrasi dengan internet agar dapat diakses kapanpun dan dimanapun.

## 1.6 Batasan Masalah

Terdapat batasan masalah pada penelitian ini antara lain:

1. Hasil perancangan *user interface* aplikasi pelayanan KTP berbasis *mobile* pada penelitian ini dalam bentuk *high-fidelity prototype*.
2. Perancangan *user interface* aplikasi pelayanan KTP berbasis *mobile* pada penelitian ini menggunakan metode *Human Centered Design* berdasarkan ISO 9241:210-2010[9].
3. Perancangan *user interface* aplikasi pelayanan KTP berbasis *mobile* ini hanya dibuat dalam sisi pengguna atau masyarakat.

## 1.7 Sitematika Pembahasan

Penelitian ini disusun dengan sistematika pembahasan pada setiap bab di dalamnya dengan seksama. Sistematika pembahasan dengan judul “IMPLEMENTASI METODE HUMAN CENTERED DESIGN MENGGUNAKAN ISO 9241:210-2010 UNTUK ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA USER INTERFACE APLIKASI PELAYANAN KTP BERBASIS MOBILE (STUDI KASUS : DISPENDUK CAPIL KABUPATEN BANGKALAN)’adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi antara lain latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, dan sistematika pembahasan,

### **BAB 2 TEORI PENUNJANG**

Pada bab ini berisi teori-teori penunjang perihal penelitian untuk dijadikan referensi atau acuan.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi mengenai tahapan-tahapan dalam menyusun penelitian dalam membuat perancangan *user interface* aplikasi pelayanan KTP berbasis *mobile* menggunakan metode *human centered design*

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi analisis, perancangan, dan pengujian *user interface* aplikasi pelayanan KTP berbasis *mobile* menggunakan metode *human centered design* ISO 9241:210-2010 .

## **BAB 5 PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dalam perancangan *user interface* aplikasi pelayanan KTP berbasis *mobile* menggunakan metode *human centered design*.