

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ilmu pengetahuan dan teknologi telah berkembang dengan pesat dan memudahkan kita dalam melakukan berbagai aktivitas. Hampir semua organisasi, perusahaan, hingga pemerintahan melakukan seluruh kegiatannya menggunakan sistem yang terkomputerisasi dalam setiap pelayanannya. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang semakin pesat ini membuat hampir tidak ada bidang kehidupan manusia yang bebas dari penggunaannya, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Seiring arus globalisasi dengan tuntutan kebutuhan pertukaran informasi yang cepat, peranan teknologi komunikasi menjadi sangat penting. (Hidayat, 2017)

Jika kita lihat realita saat ini, digitalisasi tak hanya menyentuh para pelaku industri, tetapi telah bertransformasi menjadi suatu hal yang menjadikan digitalisasi dapat menyentuh setiap aspek kehidupan salah satunya adalah aspek pendidikan. (Ruddin, 2023). Poltekkes Kemenkes Yogyakarta sebagai salah satu perguruan tinggi kesehatan di Yogyakarta saat ini juga telah mengimplementasikan sistem layanan akademik kepada mahasiswa, tenaga pendidikan, dan juga pihak eksternal. Poltekkes Kemenkes Yogyakarta (POLKESYO) menaungi 17 program studi dengan jumlah mahasiswa aktif yang dilayani sekitar tiga ribu mahasiswa. Hal ini membuat layanan akademik menjadi bagian penting dari proses pendidikan di POLKESYO.

Sistem Layanan Akademik merupakan bagian integral dari proses pendidikan yang berperan dalam menyediakan berbagai layanan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan maupun pihak eksternal. Layanan akademik di POLKESYO sebelumnya masih dilaksanakan secara manual. Untuk mengikuti perkembangan teknologi serta dalam upaya lebih memudahkan pemberian layanan kepada *user*, dikembangkan Sistem Layanan Akademik bernama SILAYAK.

SILAYAK memiliki peran yang besar dalam penyelenggaraan layanan akademik di POLKESYO. Dengan adanya SILAYAK, POLKESYO mampu memberikan pelayanan lebih cepat dan mudah kepada mahasiswa, alumni, dan pengguna alumni dalam mengajukan permohonan surat-surat dan juga meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya Pelayanan Kemahasiswaan dan Alumni (Firlina, 2021)

Sebagai salah satu indikator kepuasan layanan, belum dilakukan pengujian terkait *usability* sistem SILAYAK di POLKESYO. *Usability* merupakan ukuran daya guna dari suatu perangkat lunak yang dilihat dari sistem yang digunakan sehingga mudah dipelajari, efisien untuk digunakan, tidak rentan kesalahan, dan memuaskan dalam penggunaannya. Komponen yang digunakan untuk mengevaluasi kegunaan situs web adalah kemudahan penggunaan (kemampuan belajar) pengguna, efisiensi, kenyamanan, kesalahan dan kepuasan. Untuk itu perlu dilakukan pengevaluasian usability website agar pengguna tidak mengalami kesulitan dan mendapatkan manfaat dalam mengakses website tersebut (Akbar, 2017).

Untuk mengukur daya guna dari perangkat lunak dapat menggunakan metode evaluasi *heuristic*. Metode tersebut membantu mengidentifikasi masalah *usability* suatu perangkat lunak dengan menggunakan sepuluh prinsip *heuristic* yang bisa

mengembangkan potensi daya guna (*usability*) dari suatu perangkat lunak. Metode Evaluasi *Heuristic* dipilih untuk pengujian karena metode *heuristic evaluation* paling banyak digunakan untuk mengukur tingkat kenyamanan pengguna interaksi manusia dan komputer dan tujuan utama dari Evaluasi *Heuristic* adalah untuk mengidentifikasi masalah yang terkait dengan *usability* website. (Putri, 2021)

Berdasarkan latar belakang tersebut, perlu dilakukan pengevaluasian daya guna (*usability*) pada SILAYAK di POLKESYO dengan menggunakan metode *heuristic* dengan judul “ANALISIS USABILITY SISTEM LAYANAN AKADEMIK (SILAYAK) DI POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA DENGAN METODE HEURISTIC EVALUATION”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini akan dibahas bagaimana analisis *usability* pada Sistem Layanan Akademik berdasarkan metode *Heuristic Evaluation*.

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan pada Sistem Layanan Akademik berbasis web
2. Penelitian membahas analisis *usability* pada Sistem Layanan Akademik (SILAYAK) Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
3. Metode yang digunakan yaitu *Heuristic Evaluation*, dengan sepuluh prinsip umum dari Jakob Nielsen untuk desain interaksi, yaitu:
 1. *Visibility Of system status*, tampilan informasi dari status sistem. Sistem harus selalu memberi tahu pengguna tentang apa yang sedang terjadi, melalui umpan balik yang sesuai dalam waktu yang wajar.

2. *Match between system and the real world*, Cocok antara sistem dan dunia nyata. Sistem harus berbicara bahasa pengguna, dengan kata-kata, ungkapan dan konsep yang akrab bagi pengguna, bukan istilah yang berorientasi pada sistem. Ikuti konvensi dunia nyata, membuat informasi muncul dalam urutan alami dan logis.
3. *User control and freedom*, Kontrol pengguna dan kebebasan. Pengguna sering memilih fungsi sistem karena kesalahan dan memerlukan "pintu keluar darurat" yang ditandai dengan jelas untuk meninggalkan keadaan yang tidak diinginkan tanpa harus melalui dialog yang diperluas.
4. *Consistency and standards*, Konsistensi dan standar. Pengguna tidak perlu bertanya-tanya apakah kata-kata, situasi, atau tindakan yang berbeda berarti hal yang sama.
5. *Error prevention*, Kesalahan pencegahan. Bahkan lebih baik daripada pesan kesalahan yang baik adalah desain yang hati-hati sehingga mencegah terjadinya masalah. Entah menghilangkan kondisi rawan kesalahan atau sepuluh memeriksa mereka dan memberi pengguna opsi konfirmasi sebelum mereka melakukan tindakan tersebut.
6. *Help users recognize, diagnose, and recover from errors*, Bantu pengguna mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan. Pesan kesalahan harus dinyatakan dalam bahasa sederhana (tanpa kode), justru menunjukkan masalahnya, dan secara konstruktif menyarankan sebuah solusi.
7. *Recognition rather than recall*, Pengakuan bukan recall. Minimalkan beban memori pengguna dengan membuat objek, tindakan, dan pilihan terlihat. Pengguna seharusnya tidak perlu mengingat informasi dari satu bagian dialog

yang lain. Petunjuk penggunaan sistem harus terlihat atau mudah dicerna kapanpun sesuai.

8. *Flexibility and efficiency of use*, Fleksibilitas dan efisiensi penggunaan. Akselerator yang tidak terlihat oleh pengguna pemula mungkin sering mempercepat interaksi bagi pengguna ahli sehingga sistem dapat memenuhi pengguna berpengalaman dan izinkan pengguna menyesuaikan tindakan yang sering dilakukan.
9. *Aesthetic and minimalist design*, Desain estetika dan minimalis. Dialog seharusnya tidak berisi informasi yang tidak relevan atau jarang dibutuhkan. Setiap unit tambahan informasi dalam sebuah dialog bersaing dengan unit informasi yang relevan dan mengurangi visibilitas relatif mereka.
10. *Help and documentation*, Bantuan dan dokumentasi. Meskipun lebih baik jika sistem dapat digunakan tanpa dokumentasi, mungkin perlu memberikan bantuan dan dokumentasi. Setiap informasi semacam itu harus mudah dicari, terfokus pada tugas pengguna, daftar langkah konkret yang harus dilakukan, dan jangan terlalu besar. (Waralalo, 2019)

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan analisis *usability* di Sistem Layanan Akademik menggunakan metode *Heuristic Evaluation*, sehingga dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kualitas layanan.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah untuk pengembangan kualitas layanan dari sisi *usability* pada Sistem Layanan Akademik di Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, sehingga meningkatkan kemudahan serta kenyamanan *user* dalam mengakses SILAYAK.

1.6. Sistematika Penulisan

Pada skripsi ini, adapun cara penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I (pendahuluan), berisikan latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II berisikan tinjauan pustaka dan dasar teori yang digunakan sebagai acuan pada penelitian ini.

BAB III (metode penelitian), berisikan setiap langkah eksperimen yang dilakukan dalam penelitian menggunakan bentuk kalimat pasif.

BAB IV berisikan implemementasi, uji coba, serta pembahasan sistem.

BAB V (penutup), berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.