

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Universitas Negeri Jakarta (UNJ) adalah lembaga pendidikan tinggi yang mempunyai fungsi dalam mengembangkan ilmu pendidikan dan non pendidikan. UNJ merupakan salah satu perguruan tinggi negeri di Jakarta yang membuka program pendidikan mulai dari adanya program studi Sarjana Terapan (D4), Program Sarjana (S1), Program Pasca Sarjana (S2), dan Program Doktor (S3). saat ini terdiri dari 8 fakultas: Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP), Fakultas Bahasa dan Seni (FBS), Fakultas Ilmu Sosial (FIS), Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA), Fakultas Teknik (FT), Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK), Fakultas Ekonomi (FE), Fakultas Pendidikan Psikologi, dengan total program studi pada Fakultas Teknik mencapai 19 di tingkat Sarjana Terapan (D4) dan Sarjana (S1) (Buku Pedoman Akademik UNJ, 2020). Untuk mencapai pelaksanaan proses pendidikan yang efektif di UNJ perlu adanya fasilitas dan sistem yang mendukung proses perkuliahan.

Dalam melaksanakan fungsi dari lembaga pendidikan tinggi unj didukung dengan 2 lembaga diantaranya: Lembaga Penelitian Pengabdian Masyarakat (LP2M) dan Lembaga Pengembangan Pendidikan Penjaminan Mutu (LP3M). Kemudian terdapat 4 Biro diantaranya: Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan Hubungan Masyarakat (BAKH), Biro Administrasi Umum Kepegawaian (BUK), Biro Keuangan dan Badan Pengelola Usaha. Kemudian terdapat Unit Pelayanan diantaranya: UPT Informasi Dan Komunikasi (UPT TIK), UPT Perpustakaan, Unit Pelayanan Bimbingan Konseling (UPBK), UPT Layanan Bahasa, Kantor Humas Informasi Publik, Kantor Urusan Internal dan BPS Labschol UNJ. (Buku Pedoman Akademik UNJ, 2020:9)

Dalam melaksanakan misi di lembaga pendidikan UNJ terdapat berbagai layanan dan fasilitas yang diselenggarakan oleh semua fakultas, lembaga, biro, dan unit yang berada di UNJ. Berdasarkan hasil wawancara dengan Biro Umum dan Kepegawaian (BUK) Bapak Hasan Wadong mengutarakan bahwa BUK memiliki divisi seperti Koordinator Layanan Administrasi Umum Tata Usaha

Rumah Tangga terkait pelayanan peminjaman ruang yang terdapat di lingkungan UNJ untuk fasilitas pelaksanaan kegiatan acara yang dapat terorganisir lebih mudah dalam menginformasikan dan terdapat pelayanan peminjaman kendaraan.

Kemudian terdapat juga sebuah fasilitas sistem informasi dan layanan akademik sebagai penunjang keberlangsungan akademik yang terorganisir, efektif dan efisien. Dalam proses Pendidikan berlangsung UNJ menerapkan Sistem Informasi Teknologi berbasis *website* pada proses akademik dimulai dari proses pendaftaran mahasiswa baru yang dikelola di *website penmaba.unj.ac.id*, kemudian Siukat merupakan sebuah Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal (UKT) di *website siukat.unj.ac.id*, Siukat merupakan salah satu layanan informasi pertama calon mahasiswa baru yang terdaftar di UNJ dalam melakukan proses verifikasi akademik diantaranya seperti: Pengisian Data UKT, Pengumuman UKT, Pembayaran UKT, Laporan diri serta registrasi. Kemudian dalam mengajukan pembuatan surat hingga di proses pembuatan surat di lakukan oleh Biro Akademik Kemahasiswaan Hubungan Masyarakat (BAKH) melalui *website bakh.unj.ac.id/sipermawa* yang dapat diakses oleh mahasiswa UNJ.

Selain itu terdapat salah satu Sistem Informasi di lingkungan UNJ yang dikelola di *website siakad.unj.ac.id*. Yang berfungsi sebagai proses pendidikan mahasiswa. Sistem Informasi Akademik (Siakad) adalah sistem informasi akademik yang terdapat di UNJ dalam mendukung fasilitas akses pendidikan serta mengembangkan teknologi informasi dalam identifikasi data dan informasi yang beragam, aktual dan tepat. Sistem di Siakad dapat mengelola data yang terkait dalam proses perkuliahan seperti mahasiswa dan dosen yang memudahkan dalam mengakses berbagai data yang diperlukan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Mengakses data yang dikelola antara lain adalah biodata mahasiswa, mata kuliah, jadwal perkuliahan dan mengisi atau memperbaiki Kartu Rencana Studi (KRS) serta melihat hasil data akademik yang diperlukan seperti Kartu Hasil Studi (KHS), Daftar Transkrip Studi (DHS), dan kalender akademik. Dengan siakad mahasiswa tidak perlu untuk datang ke kampus, dan dapat diakses dari berbagai lokasi untuk mendukung proses perkuliahan.

Pengguna layanan diantaranya mahasiswa, dosen, karyawan, maupun pihak luar. Mahasiswa dengan menjalankan tugasnya sebagai pelajar dalam bidang

akademik mempunyai beragam kegiatan dalam berorganisasi untuk meningkatkan soft skill diluar bidang akademik dalam mencapai sosialisasi mengemukakan pendapat maka terdapat kegiatan yang dilaksanakan di dalam ruangan atau di luar ruangan yang memerlukan layanan terdapat di beberapa unit layanan yang masing-masing unit layanan masih terkendala dikarenakan mahasiswa harus datang di beberapa lokasi dalam penggunaan terhadap unit layanan.

Kondisi saat ini masing-masing layanan dilaksanakan oleh unit masing-masing seperti: layanan peminjaman ruang dilakukan oleh Biro Umum Kepegawaian (BUK) yang dipimpin oleh Koordinator Layanan Administrasi Umum, dibawah Sub Koordinator Layanan Tata Usaha Rumah Tangga (TURT), serta layanan peminjaman kendaraan kemudian proses pengajuan surat penelitian dilakukan oleh BAKH.

Kendala pertama dalam penggunaan proses peminjaman ruang belum menggunakan sistem satu pintu yang masih minim akan informasi dari sistem layanan di UNJ dikarenakan masing-masing unit layanan masih terpisah-pisah dalam memproses pelayanan, yang tidak dapat dilaksanakan disuatu sistem informasi unit layanan.

Kendala kedua tidak efisien dalam waktu yang cepat terutama di beberapa lembaga masing-masing unit dikarenakan beberapa unit tidak terintegrasi dalam satu waktu.

Kendala ketiga pada beberapa unit tidak ada sosialisasi yang baik dalam menginformasikan unit layanan terhadap pengguna.

Kendala keempat proses pelayanan masih memiliki evaluasi dalam mengatasi kendala permasalahan yang ada di suatu unit layanan terhadap proses pelayanan yang saat ini masih dilakukan oleh masing-masing unit. Pada tingkatan unit layanan terpadu dalam bentuk *website* sehingga disimpan dalam bentuk draft dokumen yang dapat melayani aplikasi unit layanan terpadu yang akan dikembangkan dalam sistem unit layanan satu pintu yang memudahkan pengguna dalam mendapatkan pelayanan dan mengetahui informasi yang berada pada unit layanan di UNJ dengan adanya sistem layanan satu pintu yang akan dikembangkan menjadi lebih efektif dalam layanan di lingkungan UNJ terhadap pengguna sistem layanan.

Kendala tersebut dapat diatasi dengan mengembangkan sebuah sistem layanan satu pintu dimana satu layanan diakses dalam satu lokasi satu sistem yang terintegrasi di Biro Umum Kepegawaian, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hasannudin Wadong selaku karyawan administrasi umum di unit layanan sub bagian Tata Usaha Rumah Tangga (TURT) pada layanan peminjaman ruang yang dapat di sewa di UNJ termasuk ruang kelas, gedung, dan penyewaan outdoor atau indoor yang berada di lingkungan UNJ yang termasuk peminjaman internal ataupun eksternal. Pada pelayanan peminjaman internal bisa melayani berbagai pengguna dalam melaksanakan kegiatan akademik yang terdiri dari Dosen, Mahasiswa, Karyawan, serta semua badan kepengurusan kegiatan akademik yang berada di Lingkungan UNJ dan Peminjaman Eksternal melayani peminjaman ruang dengan kegiatan di luar akademik seperti pernikahan merupakan bentuk kegiatan pribadi yaitu sebuah bentuk layanan penyewaan tempat bukan termasuk dalam layanan peminjaman ruang.

Prosedur Peminjaman Ruangan dalam kegiatan Akademik dari organisasi mahasiswa (Ormawa) dalam mewadahi minat dan bakat mahasiswa UNJ sedangkan Opmawa yaitu organisasi pemerintahan mahasiswa, Dalam membuat surat izin peminjaman yang di tunjukan ke Kepala Biro Umum Kepegawaian lalu surat masuk dari Kepala BUK melalui proses disposisi surat di bagian koordinator layanan bagian umum dan tata laksana lalu surat yang telah di disposisi keluar baru bisa di pakai dalam pelayanan peminjaman ruang. Kemudian proses kegiatan di luar Non Akademik dalam peminjaman layanan ditunjukan ke wakil rektor 2 dan setelah surat masuk ke wakil rektor 2 dan disetujui dalam layanan penyewaan aula, dengan jadwal yang kosong surat masuk dari peminjam terdapat balasan dari wakil rektor 2 yang terdapat sebuah *virtual account* yang akan dibayarkan dengan biaya tarif sewa dalam layanan penyewaan aula. Perhitungan biaya dalam proses peminjaman ruang yaitu Penyewaan tarif dengan waktu 8 jam untuk aula-aula besar dengan harga yang terdapat di surat keputusan layanan peminjaman.

Unit layanan dalam peminjaman ruang diantaranya yang dapat di pinjam di lingkungan UNJ Seperti Aula Latief, Aula Maftuchah Yusuf yang berada di Gedung Sartika, Auditorium di Aula Lantai 8, Aula Lantai 9 yang berada di Gedung Ki Hajar Dewantara, dan Aula Bung Hatta di Gedung Pasca Sarjana yang

dikelola oleh pusat Biro Umum Kepegawaian. Daftar ruang yang akan dapat di pinjam mempunyai surat keputusan (SK) yang di keluarkan melalui perintah SK Rektor dalam Peminjaman Ruangan seperti yang terdapat pada layanan ruang di aula yang besar akan tetapi mencakup layanan ruang kelas dan outdoor lapangan. Unit layanan terbaru dalam peminjaman ruang yang berada di lingkungan UNJ yang terdapat di UPT Pustikom dengan Peminjaman layanan dan layanan Jasa IT, dan cetak transkrip untuk mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan.

Sistem yang dikembangkan adalah sistem yang baru, user perlu melakukan adaptasi dan sistem harus disesuaikan dengan karakter user. Sistem yang akan dikembangkan perlu diukur agar dapat diterima oleh user. Agar diterima sistem harus relatif mudah digunakan diterima dengan ukuran *usabilitas testing*. Maka pengembangan sistem yang akan dirancang dalam pengujian *usabilitas testing* menjelaskan karena ada permasalahan pada aplikasi sistem unit layanan terpadu agar dibuat layanan satu pintu untuk meningkatkan kegunaan dari aplikasi sistem unit layanan terpadu.

Dalam penyelesaian masalah yang diuraikan diatas dengan mengembangkan sistem informasi yang terdapat dari masing-masing lembaga, biro, dan unit pelayanan dalam suatu sistem. Unit layanan satu pintu yang dapat dilaksanakan dalam satu lokasi unit layanan terpadu. Sistem unit layanan terpadu satu pintu adalah layanan yang menyediakan informasi mudah diakses menjadi suatu aplikasi berbasis *website*, Maka pengguna dapat dengan mudah untuk menggunakan unit layanan terpadu satu pintu tersebut. Dalam proses pelayanan sering kali penambahan kebutuhan pengguna yang dapat diselesaikan dengan satu waktu. Maka penelitian yang akan di kembangkan menjadi satu aplikasi *website* yang terdapat dari berbagai unit layanan yang dijadikan satu pintu di Universitas Negeri Jakarta.

Sistem Unit Layanan Terpadu yang ditinjau dari pengguna mahasiswa karena dilihat dari segi peranan dari sistem unit layanan terpadu yang penting dalam hal administrasi mahasiswa dapat mengakses informasi kategori akademik seperti SKL (surat keterangan mahasiswa), Transkrip Nilai, Surat Observasi, Surat PKL, Surat penelitian, Permohonan penundaan pembayaran, permohonan pembayaran tertunda, permohonan pengisian KRS tertunda. Kategori peminjaman diantaranya

peminjaman ruang (tertutup atau terbuka), peminjaman kendaraan, peminjaman alat. Kategori Data Penelitian Dosen, Data Penelitian Mahasiswa yang ditinjau dari pengguna mahasiswa belum pernah dilakukan pengujian yang dikaji dari segi *usability testing*.

*Usability testing* adalah pengukuran dalam menentukan kualitas nilai pada suatu sistem yang digunakan dalam memberikan kemudahan pada penggunaan antarmuka sistem dengan pengguna untuk menghasilkan nilai kepuasan pengguna ketika menggunakan (Nielsen, 2012). Pengukuran *usability testing* untuk mengetahui tentang perasaan pengguna dalam menggunakan aplikasi dapat menentukan hasil pengujian *usability testing*. Alasan dari peneliti untuk menggunakan metode *Think Aloud* (pengguna). *Think Aloud* adalah metode untuk menguji pengguna atau end user pada bagian interface sebuah sistem yang dapat dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan sebuah sistem.

Menurut Ericsson dan Simon (1993) mengidentifikasi dua jenis dasar *Think Aloud*, yaitu *Concurrent Think Aloud* adalah pengguna dalam melaksanakan pengerjaan *task scenario* (perintah) yaitu teknik *performance measurement* yang digunakan untuk memperoleh data kuantitatif kinerja peserta tes dalam melakukan tugas selama pengujian *usabilitas testing* dan *Retrospective Think Aloud* yang digunakan dalam memperoleh data kualitatif, data kualitatif yang berasal dari kata verbal yang menunjukkan partisipan saat penelitian berlangsung pada bagian pengguna setelah melakukan *task scenario* yang diberikan. Peneliti bisa mendapatkan permasalahan yang dialami langsung dari pengguna aplikasi unit layanan terpadu satu pintu tentang kekurangan dari desain dan masalah apa saja yang ditemukan dengan akurat karena pengguna yang belum berinteraksi langsung dengan aplikasi. Pengujian *Usability* juga menunjukkan tingkat kemudahan suatu tampilan *interface* yang dapat digunakan oleh pengguna layanan pada sistem unit layanan terpadu satu pintu.

Sistem ini akan dibangun dengan menggunakan teknologi berbasis *website*. Diharapkan *website* ini bisa aktif dan memang sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*) dalam mengakses pelayanan unit layanan terpadu satu pintu berbasis *website*. Dengan banyaknya tugas yang perlu dihadapi oleh mahasiswa, saat menggunakan aplikasi diharapkan aplikasi tersebut memberi kemudahan dalam memberikan

informasi layanan terhadap proses permohonan sampai dengan tahap penyelesaian melalui *website*. Oleh karena itu diperlukan sebuah tampilan aplikasi yang bersifat *user-centered design*, dan sesuai karakteristik pengguna. Agar ketika mahasiswa menggunakan aplikasi tersebut, mahasiswa tidak merasa kesulitan dalam perihal penggunaan sistem layanan terpadu satu pintu.

“Pengujian usability pada aplikasi Unit Layanan Terpadu Satu Pintu”. Perkembangan teknologi *website* yang cepat menuntut perubahan Sistem Informasi Unit Pelayanan berbasis *website* yang dinamis. Selain itu karakteristik teknologi *website* dan perilaku pengguna sendiri menuntut penerapan teknologi baru dalam bidang *website* yang cepat berubah. Hal ini menyebabkan proses pengembangan.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Pelayanan – pelayanan yang ada di UNJ masih belum terintegrasi satu sama lain
2. Sistem pelayanan yang belum memadai bagi mahasiswa, seperti proses pelayanan dan waktu yang belum efisien dari beberapa unit pelayanan di UNJ
3. Sosialisasi pada pelayanan unit di UNJ masih belum terpenuhi dan maksimal bagi mahasiswa dalam mendapatkan informasi
4. Diperlukan teknik analisis data untuk memberikan gambaran proses tingkat kemudahan di aplikasi unit layanan terpadu UNJ

### **1.3. Batasan Masalah**

Pada lingkup permasalahan, dalam menentukan hasil penelitian yang dikembangkan sebuah *prototype* aplikasi unit layanan terpadu satu pintu pada penerapan pengujian *usability testing* berdasarkan riwayat hasil sistem informasi pelayanan di Biro Umum dan Kepegawaian yang sangat penting dilakukan. Penelitian dibatasi pada:

1. Pada penelitian aplikasi unit layanan terpadu satu pintu UNJ akan menjadi rancangan pelayanan berbentuk *usability testing* yang diukur menggunakan efisiensi, efektifitas, dan tingkat kepuasan pengguna.

2. Pada penelitian ini rancangan konseptual aplikasi unit layanan terpadu satu pintu Universitas Negeri Jakarta berbasis *website* dengan pengujian *usability testing* dan dibatasi pada metode *Concurrent Think Aloud* (CTA)
3. Perancangan penelitian aplikasi unit layanan terpadu satu pintu UNJ hanya pada pengguna yang memudahkan karakteristik dalam mengaksesnya.
4. Target pengguna ialah mahasiswa

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Dari pembahasan proses latar belakang, identifikasi dan batasan masalah, maka rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah: "Bagaimana cara pengaplikasian metode Pengujian *Usability Testing* untuk Unit Layanan Terpadu Satu Pintu di UNJ dilakukan dengan pengujian *usability tetsting* pada komponen perbandingan persentase tingkat efektifitas kepuasan pengguna pada aplikasi unit layanan terpadu?"

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis ini memiliki tujuan sebagai berikut:

Tujuan penelitian yang diharapkan tercapai pada penelitian ini adalah untuk membuat tampilan aplikasi unit layanan terpadu satu pintu dengan konsep *usability testing* yang dapat menemukan permasalahan dalam mengerjakan *task scenario* yang dapat dilakukan dengan pengujian *usability testing* yang mampu membantu pengguna menggunakan layanan informasi Unit Layanan Terpadu Satu Pintu dalam segi perbandingan efesiensi, efektivitas, dan tingkat kepuasan pengguna dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan sesuai dengan karakteristik pengguna.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan memiliki banyak manfaat baik untuk penulis maupun orang lain. Salah satu manfaat utama yang diharapkan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Dapat menemukan permasalahan *usability testing* pada pengguna yang menggunakan aplikasi Unit Layanan Terpadu Satu Pintu UNJ untuk mendapatkan layanan informasi yang dapat digunakan dalam meningkatkan mutu dari segi aspek efesiensi, efektifitas dan tingkat kepuasan dalam



penelitian yang memberikan kemudahan kepada pengguna dalam menggunakan aplikasi unit layanan terpadu satu pintu UNJ

2. Mengetahui karakteristik dan tingkah laku dari pengguna menerapkan pengujian *usability testing* dalam menyelesaikan permasalahan penelitian yang terpecahkan. Jika Manfaat dari penelitian ini adalah hasil pengujian *usability testing* yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan aplikasi unit layanan terpadu satu pintu UNJ.



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*