

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam beberapa tahun terakhir mengalami kemajuan yang pesat dan membawa dampak signifikan terhadap berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Transformasi teknologi digital telah mengubah cara organisasi publik dalam mengelola administrasi, menyampaikan informasi, serta berinteraksi dengan masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pemerintah menyediakan layanan publik yang lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi digital telah menjadi elemen strategis dalam upaya modernisasi tata kelola pemerintahan (Adams dan Paul, 2023).

Dalam konteks pemerintahan modern, teknologi digital tidak lagi dipandang sekadar sebagai alat pendukung operasional, tetapi sebagai instrumen transformasi organisasi. Penerapan teknologi digital mampu mengubah struktur organisasi, proses kerja, serta pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga mendorong terbentuknya sistem pemerintahan yang lebih adaptif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan publik. Oleh karena itu, digitalisasi sektor publik menjadi bagian penting dalam pembangunan tata kelola pemerintahan yang berkelanjutan.

Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik memberikan berbagai manfaat, antara lain peningkatan efisiensi birokrasi, percepatan proses administrasi, peningkatan transparansi, serta penguatan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat. Digitalisasi layanan publik juga mendorong peningkatan partisipasi masyarakat melalui kemudahan akses terhadap informasi dan layanan pemerintahan. Kondisi ini menjadi landasan utama berkembangnya konsep *e-government* sebagai bentuk modernisasi administrasi pemerintahan berbasis teknologi digital.

E-government dipahami sebagai pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan pelayanan publik secara elektronik dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan, efektivitas organisasi pemerintah, serta kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik yang cepat, praktis, dan mudah diakses, implementasi *e-government* berkembang ke arah transformasi digital yang lebih menyeluruh. Transformasi digital merupakan proses integrasi teknologi digital ke dalam seluruh aspek organisasi yang secara fundamental mengubah proses kerja, model layanan, serta pola interaksi dengan pengguna layanan.

Transformasi digital telah mendorong pemerintah untuk mengembangkan berbagai bentuk pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Digitalisasi pelayanan publik bertujuan untuk memberikan akses layanan yang lebih mudah, cepat, dan efisien kepada masyarakat. Salah satu bentuk penerapannya adalah pemanfaatan aplikasi mobile sebagai media

penyediaan informasi dan layanan publik. Namun, keberadaan aplikasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga oleh kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Oleh karena itu, evaluasi terhadap pengalaman pengguna menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

Aplikasi *mobile* merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk digunakan pada perangkat bergerak seperti *smartphone* atau *tablet* dan memungkinkan pengguna mengakses serta berinteraksi dengan layanan digital secara langsung. Perkembangan teknologi *mobile* telah mendorong pemanfaatannya dalam penyediaan layanan publik digital, termasuk layanan pemerintahan berbasis *mobile*. Dalam konteks tersebut, aspek kemudahan penggunaan (*usability*) menjadi penting karena kualitas interaksi pengguna dapat memengaruhi keberhasilan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan yang disediakan pemerintah. Desmal et al. (2022) menjelaskan bahwa kualitas *usability* merupakan salah satu aspek penting dalam pengembangan layanan *mobile government* karena layanan tersebut harus dapat digunakan secara efektif dan mudah oleh masyarakat.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan layanan digital pemerintah tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara pengguna dan sistem. Malodia et al. (2021) menjelaskan bahwa transformasi *e-government* berkaitan dengan pengembangan layanan digital yang berorientasi pada kebutuhan

pengguna. Dalam konteks layanan *mobile government*, aspek *usability* menjadi salah satu faktor penting karena berkaitan dengan kemampuan pengguna dalam menggunakan layanan secara mudah dan efektif (Desmal et al., 2022). Sistem yang mudah dipahami, efisien, dan memiliki struktur informasi yang jelas dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas serta memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik. Schrepp et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna terdiri atas berbagai aspek yang dapat memiliki tingkat kepentingan berbeda sesuai dengan karakteristik produk atau sistem yang dievaluasi. Pada layanan publik digital, kualitas interaksi antara pengguna dan sistem menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan karena berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan. Dengan demikian, evaluasi terhadap aspek *usability* dan *user experience* diperlukan untuk mengetahui kualitas interaksi pengguna dengan aplikasi layanan publik digital.

Evaluasi *usability* dan pengalaman pengguna diperlukan untuk mengetahui kualitas interaksi pengguna dengan aplikasi serta mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan. Evaluasi ini tidak hanya bertujuan mengidentifikasi permasalahan penggunaan, tetapi juga memberikan dasar ilmiah dalam proses perbaikan dan pengembangan sistem secara berkelanjutan. Salah satu metode yang banyak digunakan dalam evaluasi pengalaman pengguna adalah *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)*, yaitu instrumen evaluasi modular yang memungkinkan peneliti memilih dimensi pengukuran sesuai karakteristik sistem yang dianalisis.

Di tingkat daerah, implementasi *e-government* diwujudkan melalui berbagai aplikasi layanan publik, salah satunya aplikasi layanan digital milik Pemerintah Kabupaten Kebumen yaitu MyKebumen. Aplikasi ini dikembangkan sebagai media integrasi layanan publik daerah yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi pemerintahan, layanan administrasi, serta fasilitas publik secara digital melalui perangkat *mobile*. Kehadiran aplikasi MyKebumen diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik, mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah.

Aplikasi MyKebumen merupakan salah satu bentuk penerapan layanan publik digital di Kabupaten Kebumen yang mengintegrasikan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan pemerintahan melalui perangkat *mobile*. Keberadaan aplikasi ini menunjukkan upaya Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi dan mengakses layanan publik. Dalam penggunaannya, kualitas aplikasi perlu diperhatikan karena keberhasilan layanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur dan layanan, tetapi juga oleh kemudahan, kenyamanan, kejelasan informasi, serta kualitas interaksi yang dirasakan oleh pengguna. Oleh karena itu, evaluasi terhadap pengalaman pengguna aplikasi MyKebumen diperlukan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pengalaman selama menggunakan aplikasi tersebut.

Pemilihan aplikasi MyKebumen sebagai objek penelitian didasarkan pada perannya sebagai salah satu aplikasi layanan publik digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Kebumen untuk mendukung akses masyarakat terhadap informasi dan layanan pemerintahan melalui perangkat *mobile*. Selain itu, MyKebumen relevan untuk dievaluasi dari sisi pengalaman pengguna karena masyarakat sebagai pengguna layanan perlu memperoleh akses yang mudah dan sesuai dengan kebutuhan ketika menggunakan aplikasi. Berdasarkan penelusuran penelitian terdahulu yang dilakukan, penelitian mengenai evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi MyKebumen menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)* belum ditemukan. Kondisi tersebut menjadi dasar pemilihan MyKebumen sebagai objek penelitian sekaligus menunjukkan adanya peluang untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pengalaman pengguna pada layanan publik digital tingkat daerah. Pemilihan tersebut juga didasarkan pada hasil penelusuran penelitian terdahulu yang menunjukkan belum ditemukannya penelitian yang secara khusus mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi MyKebumen menggunakan metode UEQ+

Meskipun demikian, implementasi aplikasi layanan publik tidak terlepas dari berbagai tantangan. Permasalahan seperti antarmuka yang kurang intuitif, navigasi yang membingungkan, fitur yang belum optimal, serta performa aplikasi yang kurang stabil dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan keberlanjutan penggunaan oleh masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa

keberadaan aplikasi saja belum cukup, tetapi perlu diimbangi dengan kualitas *usability* dan pengalaman pengguna yang baik.

MyKebumen - Kebumen Super App

Diskominfo Kabupaten Kebumen

4,4★

369 ulasan



Pemerintah

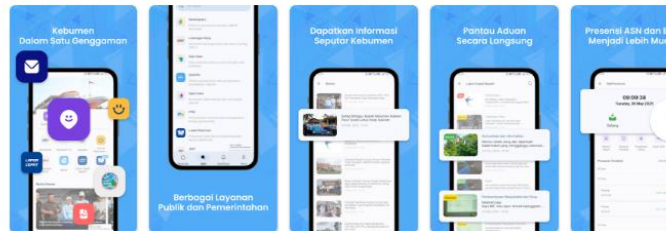
10 rb+

Download

Instal pada perangkat lain

Bagikan

Aplikasi ini tersedia untuk perangkat Anda



Yang baru

Optimasi performa untuk kecepatan dan stabilitas aplikasi yang lebih baik.

Keamanan Data →

Keamanan dimulai dengan memahami cara developer mengumpulkan dan membagikan data Anda. Praktik privasi dan keamanan data dapat bervariasi berdasarkan penggunaan, wilayah, dan usia Anda. Developer memberikan informasi ini dan dapat memperbaruinya seiring waktu.

Rating 3+
Pelajari lebih lanjut

Dukungan aplikasi

Situs

Nomor telepon
+6281325568441

Email dukungan
support@kebumenkab.go.id

Kebijakan Privasi

Tentang developer

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen
developer@kebumenkab.go.id
Jl. K.H. Hasyim Asy'ari No. 6, Kel. Kebumen, Kec.
Kebumen, Kab. Kebumen
Jawa Tengah 54312
Indonesia
+62 813-2556-8441

Gambar I-1 Tampilan aplikasi MyKebumen pada Google Play Store

Sumber: Google Play Store MyKebumen (2026).

Berdasarkan informasi pada Google Play Store, aplikasi MyKebumen dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen dan telah memperoleh lebih dari 10 ribu unduhan. MyKebumen merupakan portal Pemerintah Kabupaten Kebumen yang mengintegrasikan berbagai layanan pemerintahan dan layanan publik, seperti pengaduan, informasi publik, pariwisata, marketplace, serta informasi lowongan kerja. Data tersebut menunjukkan bahwa MyKebumen telah tersedia dan digunakan sebagai salah

satu media layanan publik digital di Kabupaten Kebumen. Meskipun demikian, jumlah unduhan pada Google Play Store tidak digunakan sebagai jumlah populasi penelitian karena jumlah unduhan tidak secara langsung menunjukkan jumlah pengguna aktual aplikasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan evaluasi pengalaman pengguna secara sistematis menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+). Metode UEQ+ dipilih karena mampu mengukur persepsi pengguna terhadap berbagai aspek pengalaman penggunaan aplikasi melalui skala evaluasi yang sesuai dengan karakteristik sistem yang diteliti. Hasil evaluasi diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pengalaman pengguna aplikasi MyKebumen serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital.

Beberapa penelitian terdahulu telah memanfaatkan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna pada berbagai aplikasi layanan digital. Penelitian yang dilakukan oleh Salsabila dkk. (2024) pada aplikasi PLN *Mobile* menunjukkan bahwa seluruh dimensi UEQ+ memperoleh nilai positif, dengan aspek *Value* dan *Trust* mendapatkan penilaian yang tinggi dari pengguna. Penelitian tersebut membuktikan bahwa UEQ+ mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna dibandingkan metode evaluasi *usability* konvensional.

Selanjutnya, penelitian pada aplikasi *Mobile* JKN menunjukkan bahwa metode UEQ+ dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek pengalaman pengguna yang perlu ditingkatkan, seperti kualitas konten, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Hasil penelitian tersebut menjadi dasar bagi pengembang untuk melakukan perbaikan layanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Penelitian lain yang dilakukan pada aplikasi MyPertamina menggunakan metode UEQ+ juga menunjukkan bahwa aspek visual *aesthetics*, *intuitive use*, *dependability*, *trust*, dan *content quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi layanan digital berbasis aplikasi.

Meskipun berbagai penelitian telah menerapkan metode UEQ+ pada aplikasi layanan digital, penelitian-penelitian tersebut umumnya berfokus pada aplikasi berskala nasional seperti PLN *Mobile*, *Mobile* JKN, dan MyPertamina. Selain itu, objek penelitian yang digunakan sebagian besar merupakan aplikasi yang bergerak pada bidang layanan kelistrikan, kesehatan, dan transaksi digital. Berdasarkan hasil penelusuran literatur yang dilakukan, belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengevaluasi *usability* dan pengalaman pengguna pada aplikasi MyKebumen sebagai aplikasi layanan publik digital milik Pemerintah Kabupaten Kebumen menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)*.

Oleh karena itu, kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada objek penelitian yang berfokus pada aplikasi MyKebumen serta penerapan metode UEQ+ untuk mengidentifikasi aspek-aspek pengalaman pengguna yang perlu ditingkatkan pada layanan publik digital tingkat daerah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan yang lebih spesifik sesuai kebutuhan pengguna serta menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan evaluasi yang sistematis, terukur, dan berorientasi pada pengguna terhadap kualitas *usability* dan pengalaman pengguna aplikasi MyKebumen. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi permasalahan penggunaan aplikasi, memahami kebutuhan pengguna, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan publik digital. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis *usability* dan pengalaman pengguna aplikasi MyKebumen menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)* sebagai pendekatan evaluasi yang terstruktur dan komprehensif guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik digital yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat *usability* aplikasi MyKebumen berdasarkan dimensi-dimensi yang diukur menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)*?

2. Dimensi *usability* dan pengalaman pengguna apa yang memperoleh nilai *mean* terendah dan tertinggi pada aplikasi MyKebumen berdasarkan hasil pengukuran UEQ+?
3. Apa saja kekuatan dan kelemahan aplikasi MyKebumen dari perspektif pengguna berdasarkan hasil analisis UEQ+ secara kuantitatif?
4. Apa saja rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi pengalaman pengguna aplikasi MyKebumen menggunakan metode UEQ+?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini dibatasi pada aplikasi MyKebumen versi mobile sebagai objek penelitian, dengan fokus pada evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) berdasarkan persepsi pengguna setelah menggunakan aplikasi tersebut. Evaluasi dilakukan menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)* dan tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem maupun kinerja internal aplikasi.
2. Subjek penelitian dibatasi pada pengguna aplikasi MyKebumen yang pernah menggunakan aplikasi tersebut untuk mengakses layanan publik digital Pemerintah Kabupaten Kebumen. Penelitian tidak melibatkan pengembang, pengelola aplikasi, maupun pihak pemerintah daerah sebagai responden.
3. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada pengukuran pengalaman pengguna melalui skala UEQ+ yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian dan karakteristik aplikasi MyKebumen. Penelitian tidak membandingkan pengalaman pengguna aplikasi MyKebumen dengan

aplikasi layanan publik digital lainnya dan tidak menggunakan metode evaluasi pengalaman pengguna selain UEQ+.

4. Analisis data difokuskan pada hasil pengukuran kuesioner UEQ+ dari pengguna aplikasi MyKebumen, yang digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengukur tingkat *usability* aplikasi MyKebumen berdasarkan dimensi-dimensi yang terdapat dalam metode *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)*, sehingga diperoleh gambaran kuantitatif mengenai kualitas kemudahan penggunaan aplikasi.
2. Menganalisis persepsi pengguna terhadap pengalaman pengguna (*user experience*) aplikasi MyKebumen pada setiap skala UEQ+ yang digunakan, untuk mengidentifikasi aspek yang telah memenuhi harapan pengguna dan aspek yang masih perlu ditingkatkan.
3. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi MyKebumen berdasarkan hasil pengukuran *usability* dan pengalaman pengguna menggunakan UEQ+, sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan yang terukur guna mendukung peningkatan kualitas layanan publik digital di Kabupaten Kebumen.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap kajian akademik di bidang sistem informasi dan *e-government*, khususnya dalam evaluasi *usability* dan pengalaman pengguna pada aplikasi layanan publik digital. Hasil penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai penerapan metode *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)* untuk mengukur pengalaman pengguna pada aplikasi layanan publik berbasis *mobile* di tingkat pemerintah daerah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam melakukan evaluasi pengalaman pengguna dengan metode UEQ+ pada aplikasi layanan publik atau objek penelitian sejenis.

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi perbaikan bagi Pemerintah Kabupaten Kebumen dan pihak pengelola aplikasi MyKebumen dalam meningkatkan kualitas *usability* dan pengalaman pengguna aplikasi. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam pengembangan layanan publik digital yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.