

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kuesioner WEBUSE pada desain awal, keseluruhan dari skor web UPIK adalah 0,35 yang berada pada level *Poor*. Pada desain solusi, ada peningkatan yang cukup signifikan dari hasil kuesioner yaitu sebanyak 0,73 yang berada pada level *Good*. Untuk hasil waktu penyelesaian pada desain awal, rata-rata responden menyelesaikan tes tugas secara keseluruhan adalah 183 detik. Untuk penyelesaian tugas pada desain solusi ada peningkatan yaitu 155 detik. Berdasarkan hasil tes tugas pada evaluasi desain situs web UPIK desain awal, terdapat 2 responden yang gagal dalam mengerjakan skenario tugas, akan tetapi tidak ada responden yang gagal saat mengerjakan tes tugas pada desain solusi. Dari hasil wawancara, terdapat kritik dan masalah dan ditemukan 13 masalah. Responden mengatakan sudah tidak ada masalah yang ada pada desain solusi, namun begitu tetap ada responden yang memberikan masukan agar desain solusi menjadi lebih baik. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa desain web UPIK saat ini masih kurang untuk memenuhi kebutuhan serta memuaskan pengguna.

5.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah dapat mengambil sampel dari kelompok pengguna yang lebih luas agar data yang diperoleh beragam sehingga mendapatkan masukan lebih banyak mengenai web UPIK.

Rancangan desain solusi yang telah dibuat oleh peneliti terbatas untuk kemudahan pengguna saat menggunakan web ini. Maka dari itu, untuk pengembangan web UPIK selanjutnya diharapkan mencakup dari keseluruhan *stakeholder*.

Desain solusi yang dilakukan oleh peneliti hanya untuk desain antarmuka pada *role* pengguna. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan evaluasi untuk seluruh *role* yang ada.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. R. Prasetya, T. Domai, and L. I. Mindarti, "ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang) Pendahuluan Manajemen Pelayanan Publik New Public Service Tinjauan Pustaka 1 . Sistem Informasi Manajemen," *Adm. Publik*, vol. 2, no. 1, pp. 1151–1158, 2013.
- [2] A. Zuckerman, "History of Help Desk Software: Evolution and Future Trends | CompareCamp.com," Feb. 09, 2015.
<https://comparecamp.com/history-of-help-desk-software-evolution-and-future-trends/> (accessed Oct. 22, 2020).
- [3] T. A. Horan and Å. Grönlund, "INTRODUCING e-GOV : HISTORY , DEFINITIONS , AND ISSUES," *Commun. Assoc. Inf. Syst.*, vol. 15, no. January, 2004, doi: 10.17705/1CAIS.01539.
- [4] E. A. Sosiawan, "Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia," *Semin. Nas. Inform.*, vol. 2008, no. semnasIF, pp. 99–108, 2008.
- [5] PSPPR UGM, "Road Map Kota Yogyakarta Menuju Smart City," *J. Online Univ. Gadjah Mada*, no. 1, pp. 1–27, 2016.
- [6] Nasrullah, "Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar)," *JUSITI J. Sist. Inf. dan Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 23–31, 2018.
- [7] S. N, "Penerapan Sistem E-government di Indonesia," Jan. 23, 2018.
<https://www.goodnewsfromindonesia.id/2018/01/23/penerapan-sistem-e-government-di-indonesia> (accessed Oct. 22, 2020).
- [8] D. R. Aprianty, "Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda," *J. Ilmu Pemerintah.*, vol. volume 4, no. 4, p. hlm. 1593., 2016.
- [9] BAPPENAS, "Menggunakan Bukti Masyarakat untuk Meningkatkan

- Pelayanan Publik: Pembelajaran dari Program UPIK di Yogyakarta,” 2016.
[Online]. Available: <https://www.ksi-indonesia.org/id/knowledge/detail/864-working-paper-menggunakan-bukti-masyarakat-untuk-meningkatkan-pelayanan-publik-pembelajaran-dari-program-upik-di-yogyakarta>.
- [10] W. Suryana, “JSS, Satu Aplikasi Berisi Banyak Layanan di Kota Yogyakarta | Republika Online,” 2018.
<https://republika.co.id/berita/pa5lk1399/jss-satu-aplikasi-berisi-banyak-layanan-di-kota-yogyakarta> (accessed Oct. 22, 2020).
- [11] G. K. Mahendra, “Pengaduan Pelayanan Kesehatan Di Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (Upik),” *J. Heal. Stud.*, vol. 1, no. 2, pp. 28–39, 2017, doi: 10.31101/jhes.183.
- [12] A. B. M. dkk Kasim, “UPIK (UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN) DAN PRAKTIK E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI WARGA KOTA DI KOTA YOGYAKARTA,” *KN Sosiol. Perkota.*, 2017.
- [13] T. Setianingrum and Y. T. Abritaningrum, “Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik Di Kota Yogyakarta,” *Populasi*, vol. 24, no. 1, pp. 1–25, 2016, doi: 10.22146/jp.23692.
- [14] Y. N. Aurumbita and R. Rachmawati, “PEMANFAATAN DAN PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN (UPIK) DI KELURAHAN SURYATMAJAN, KOTA YOGYAKARTA,” 2015.
- [15] BCG, “Human-Centered Design Is More Important Than Ever,” 2020.
- [16] Y. Firantoko, H. Tolle, and H. M. Az-zahra, “Perancangan User Experience Dengan Menggunakan Metode Human Centered Design Untuk Aplikasi Info Calon Anggota Legislatif 2019,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 3, pp. 2798–2806, 2019.
- [17] K. Islam and D. A. Rahayu, “Evaluasi Antarmuka Website Tokopedia menggunakan Metode Heuristic,” *Electron. J.*, 2018.

- [18] M. Nababan, "Why Human Centered Design is Important? | Medium," *Medium*, Mar. 08, 2020. <https://medium.com/@marianababan/why-human-centered-design-is-important-127dd11d8452> (accessed Oct. 22, 2020).
- [19] International Organisation for Standardisation (ISO), "Ergonomics of human-system interaction - Part 11: Usability: Definitions and Concepts," *Iso 9241-11:2018(E)*. 2018.
- [20] A. R. Setiadi, "Perancangan UI / UX menggunakan pendekatan HCD (Human-Centered design) pada website Thriftdoor," 2020.
- [21] A. N. Laily, R. I. Rokhmawati, and A. D. Herlambang, "Evaluasi dan Perbaikan Desain Antarmuka Pengguna Menggunakan Pendekatan Human-Centered Design (HCD) (Studi Kasus : Djarum Beasiswa Plus)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 9, 2018.
- [22] M. A. Azis, H. M. Az-zahra, and L. Fanani, "Evaluasi dan Perancangan User Interface Aplikasi Mobile Layanan Pengaduan Masyarakat Online Menggunakan Human-Centered Design," vol. 3, no. 1, pp. 529–537, 2019.
- [23] A. Nadaa Aniesiyah, H. Tolle, and H. Muslimah Az-zahra, "Perancangan User Experience Aplikasi Pelaporan Keluhan Masyarakat Menggunakan Metode Human-Centered Design," *Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 11, p. 172, 2018.
- [24] A. P. Novitasari and H. Tolle, "Evaluasi dan Perancangan User Interface untuk Meningkatkan User Experience Menggunakan Metode Human-Centered Design dan Heuristic Evaluation Pada Aplikasi Ezypos," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 12, pp. 6152–6159, 2018.
- [25] M. Pengembangan, P. Administrasi, O. Rakyat, L. Di, and K. Bandung, "ANALISIS MANAJEMEN PENGADUAN SISTEM LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI KOTA BANDUNG," *J. Ilmu Adm.*, vol. XV, no. 1, pp. 1–17, 2018.
- [26] H. Lukmanul and M. Uus, *World Wide Web and Its Journey from Web 1.0 to Web 4.0*. Salatiga: Elex Media Komputindo, 2004.

- [27] Eril, "Apa Itu Website? Jenis dan Contohnya," *Qwords*, Nov. 26, 2019. <https://qwords.com/blog/apa-itu-website/> (accessed Nov. 21, 2020).
- [28] H. Joo, "A study on understanding of UI and UX, and understanding of design according to user interface change," *Int. J. Appl. Eng. Res.*, vol. 12, no. 20, pp. 9931–9935, 2017.
- [29] A. H. Jorgensen and B. A. Myers, "User interface history," *Conf. Hum. Factors Comput. Syst. - Proc.*, no. January, pp. 2415–2418, 2008, doi: 10.1145/1358628.1358696.
- [30] Wikipedia, "List of Graphical User Interface Elements," 2020. https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_graphical_user_interface_elements (accessed Nov. 17, 2020).
- [31] Bootstrap, "About · Bootstrap v4.5." <https://getbootstrap.com/docs/4.5/about/overview/> (accessed Nov. 20, 2020).
- [32] U.S General Services Administration, "Usability Testing | Usability.gov," *Technology Transformation Services*, 1BC. <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/usability-testing.html> (accessed May 05, 2021).
- [33] J. Lazar, J. H. Feng, and H. Hochheiser, *Research Methods in Human-Computer Interaction*. John Wiley & Sons Ltd, 2010.
- [34] J. Nielsen, "Voodoo Usability," Dec. 11, 1999. <https://www.nngroup.com/articles/voodoo-usability/> (accessed May 04, 2021).
- [35] Y. Arifini, "KENAL DEKAT dengan USABILITY TESTING." <https://socs.binus.ac.id/2018/08/09/kenal-dekat-dengan-usability-testing/> (accessed May 05, 2021).
- [36] I. K. Dewi, Y. T. Mursityo, and R. R. P. Mardi, "Analisis Usability Aplikasi Mobile Pemesanan Layanan Taksi Perdana Menggunakan Metode Webuse dan Heuristic Evaluation," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 8, pp. 2909–2918, 2018.
- [37] T. K. Chiew and S. S. Salim, "Webuse: Website usability evaluation tool," *Malaysian J. Comput. Sci.*, vol. 16, no. 1, pp. 47–57, 2003.

- [38] M. Maguire, "Methods to Support Human-Centred Design," *Int. J. Hum. Comput. Stud.*, vol. 55, pp. 587–634, 2001, doi: 10.1006/ijhc.2001.0503.
- [39] R. I. Rokhmawati, Y. B. Evantio, M. C. Saputra, S. Informasi, F. I. Komputer, and U. Brawijaya, "Penerapan Pendekatan Human Centered Design Dan Crm Dalam Perancangan Antarmuka Sistem E-Complaint Implementation of Human Centred Design and Crm Approach in Developing System Interface of E-Complaint," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 4, pp. 437–444, 2019, doi: 10.25126/jtiik.201961332.
- [40] B. Rummel, "Quick UX Assessment? Start with Usability Scale," *SAP User Experience Community*. <https://experience.sap.com/skillup/quick-ux-assessment-start-with-the-system-usability-scale/>.
- [41] J. Nielsen, "Why You Only Need to Test with 5 Users," *Jakob Nielsens Alertbox*, 2000. <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/> (accessed Apr. 20, 2021).
- [42] Sugiyo, "Metode Penelitian Kualitatif dan R and D," *Bandung Alf.*, p. 480, 2015.
- [43] Prof.Dr.Sugiyono, "Metode Penelitian Kombinasi (Mix-Method)," *Bandung Alf.*, vol. 28, pp. 39, 473, 2017.
- [44] D. deBara, "The gradient design trend: what it looks like and how to use it - 99designs," 2019. <https://99designs.com/blog/trends/gradient-design-trend/> (accessed May 12, 2021).
- [45] B. Shneiderman, *Designing the user interface strategies for effective human-computer interaction*, 6th Editio., vol. 9, no. 1. eBook Global Edition: Pearson International Content, 2018. [VitalSource Bookshelf], 2018.
- [46] 99designs, "The psychology of color in web design," *99designs*, 2015. <https://99designs.com.mx/blog/creative-inspiration/psychology-color-web-design/> (accessed May 13, 2021).
- [47] Usability.gov, "User Interface Design Basics | Usability.gov," *Technology Transformation Services*, 2014. <https://www.usability.gov/what-and-why/user-interface-design.html> (accessed May 13, 2021).

- [48] T. Ho Tran, “What’s skeumorphic design?,” *Inside Design Blog*, 2019. <https://www.invisionapp.com/inside-design/skeumorphic-design/> (accessed May 25, 2021).
- [49] Andrew Coyle, “Design Better Forms,” *UX Articles*, Jul. 04, 2016. <https://uxdesign.cc/design-better-forms-96fadca0f49c#.8067y41a3> (accessed May 13, 2021).
- [50] D. Fisher, “Do you need a home button in your website menu?,” *Tienda Digital*, 2017. <https://tiendadigital.co.uk/blog/do-you-need-a-home-button-in-your-website-menu/> (accessed May 14, 2021).
- [51] anthony, “Why Scrolling is the New Click,” *UX Movement*, Jan. 10, 2012. <https://uxmovement.com/navigation/why-scrolling-is-the-new-click/> (accessed May 24, 2021).

