

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

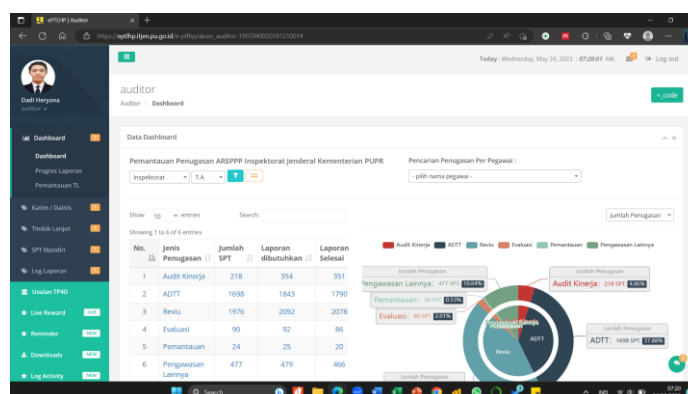
Inspektorat Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) memiliki fungsi pengawasan terhadap seluruh aktivitas di Kementerian PUPR. Secara garis besar, fungsi pengawasan tersebut dilakukan melalui kegiatan audit, revidi, evaluasi, pemantauan, dan pengawasan lainnya. Tujuan dari pengawasan tersebut adalah untuk meningkatkan sistem tata kelola organisasi dan memastikan tata kelola tersebut dilaksanakan dengan baik guna menunjang pencapaian tujuan organisasi melalui rangkaian rekomendasi berdasarkan hasil pengawasan yang telah dilakukan.

Untuk mencapai tujuan pengawasan tersebut, auditor di Inspektorat Jenderal harus didukung dengan sistem informasi pengawasan yang dapat memudahkan auditor melaksanakan penugasan pengawasan. Sistem informasi tersebut harus dapat dijadikan sebagai *tools* dalam proses perencanaan pengawasan, proses pelaksanaan pengawasan serta, proses pelaporan, hingga proses tindak lanjut atas hasil pengawasan tersebut. Sistem informasi tersebut harus dapat terintegrasi karena merupakan suatu proses dari hulu hingga ke hilir dalam proses bisnis Inspektorat Jenderal.

Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR telah memiliki sistem dalam rangka pengawasan yang disebut elektronik pemantauan tindak lanjut hasil pengawasan (selanjutnya disingkat e-PTLHP). Sistem ini memungkinkan auditor untuk melakukan pemantauan atas tindak lanjut rekomendasi dari hasil pengawasan yang tertuang dalam Laporan Hasil Pengawasan. Aktivitas utama dari sistem ini adalah *input* data penugasan, pelaporan temuan hasil pengawasan, penyampaian tindak lanjut atas rekomendasi hasil pengawasan, dan penilaian tindak lanjut hasil pengawasan.

Sistem e-PTLHP merupakan sistem yang berbasis situs web yang dapat diakses melalui berbagai aplikasi peramban situs melalui jaringan internet di alamat www.eptlhp.itjen.pu.go.id dan memiliki tampilan *dashboard* sebagaimana pada Gambar I.1. Secara garis besar, sistem ini melibatkan dua pihak yaitu Inspektorat Jenderal dalam hal ini adalah auditor dan Satuan Kerja sebagai auditan. Auditor memiliki fungsi untuk melakukan *input* laporan hasil pengawasan ke dalam sistem sedangkan Satuan Kerja memiliki peran melakukan *input* hasil tindak lanjut atas rekomendasi hasil pengawasan.

Gambar I.1 *Dashboard* Sistem E-PTLHP



Sumber: eptlhp.itjen.pu.go.id (2023)

Berdasarkan data Laporan Kinerja Inspektorat Jenderal tahun 2022, rata-rata persentase tindak lanjut rekomendasi hasil pengawasan yang tuntas pada sistem e-PTLHP sebesar 59.7% sebagaimana data dalam Tabel I.1. Capaian kinerja tersebut dibandingkan kementerian lain seperti Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan masih cukup rendah yang mampu mencapai sebesar 107.8%. Salah satu strategi yang dilakukan Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan untuk mencapai angka tersebut dalam laporannya menyebutkan dilakukan dengan pemantauan yang efektif. Oleh karena itu, Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR juga dapat melaksanakan strategi yang sama dengan meningkatkan efektivitas pemantauan hasil pengawasan melalui sistem yang memberikan kemudahan bagi pengguna.

Tabel I.1 Persentase Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Tahun 2022

No	Unit Kerja	Persentase
1	Inspektorat I	54%
2	Inspektorat II	61%
3	Inspektorat III	52.46%
4	Inspektorat IV	53.36%
5	Inspektorat V	60.59%
6	Inspektorat VI	77.08%
Rata-rata		59.7%

Sumber : Laporan Kinerja Tahun 2022

Kinerja pengawasan inspektorat tersebut secara tidak langsung dapat dipengaruhi oleh sejauh mana sistem tersebut memiliki kebergunaan bagi penggunanya. Sistem yang memiliki daya guna yang tinggi dapat membuat semua aktivitas di dalamnya menjadi lebih efektif dan efisien. Salah satu faktor yang mempengaruhi kebergunaan suatu sistem adalah *User Experience* (selanjutnya disingkat *UX*) yang didapatkan dengan adanya sistem tersebut.

UX menjadi salah satu persyaratan sistem yang perlu dipenuhi oleh sistem e-PTLHP. UX merupakan proses meningkatkan kepuasan pengguna situs web atau aplikasi tertentu melalui kegunaan dan kesenangan yang diberikan dalam interaksi antara pengguna dan sistem. UX Design inilah yang memungkinkan suatu situs web bisa digunakan dengan mudah, sehingga tidak membingungkan pengguna. UX mencakup keseluruhan elemen dari suatu situs web. Termasuk di dalamnya, memastikan situs web tersusun dengan baik, dan pengguna mudah berpindah dari satu halaman ke halaman lain.

Sistem yang dapat memberikan UX yang buruk dapat membuat auditor sebagai pengguna sistem tidak dapat mengerjakan sebuah proses dengan cepat serta tidak tertarik lagi untuk menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya sistem yang memberikan UX yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem karena merasa dengan adanya sistem tersebut membantu mempermudah pekerjaan yang dilakukan. UX yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan tugas pengguna. UX yang baik dapat dengan lebih mudah memahami proses audit dan alur kerja, mengurangi risiko kesalahan interpretasi, dan meningkatkan pemahaman terhadap data. UX yang baik juga dapat meningkatkan produktivitas dengan adanya tingkat responsivitas sistem yang optimal sehingga membuat pengguna lebih lancar tanpa adanya hambatan teknis.

Berkaitan dengan UX tersebut, sistem e-PTLHP ini telah dilakukan survei pemahaman pengguna kepada seluruh auditor di Inspektorat Jenderal oleh pengelola sistem pada tahun 2020. Hal tersebut menjadi salah satu upaya untuk

memberikan kepuasan bagi pengguna sistem e-PTLHP. Salah satu aspek dalam survei tersebut adalah seberapa besar sistem dapat mempermudah pelaksanaan pekerjaan. Hasil survei atas aspek tersebut diperoleh bahwa sebagian besar memberikan penilaian 3 hingga 4 dari skala 1-5. Hal tersebut menunjukkan bahwa auditor menganggap sistem e-PTLHP belum sepenuhnya memudahkan pelaksanaan pekerjaan pengawasan.

Fakta bahwa sistem e-PTLHP masih dianggap belum sepenuhnya memudahkan pelaksanaan pekerjaan salah satunya disebabkan oleh kualitas layanan sistem yang kurang mampu memberikan UX yang baik bagi pengguna sistem. Fakta tersebut sejalan dengan penelitian dari Zulzumi dan Junaidi (2023) yang menyimpulkan bahwa UX berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Untuk meningkatkan UX dari sistem e-PTLHP, maka diperlukan perbaikan dari berbagai aspek yang masih dianggap kurang memberikan UX yang baik. Aspek tersebut perlu digali dari pengguna sistem itu sendiri melalui serangkaian pengumpulan data baik secara kuantitatif yang dianalisis secara statistik maupun secara kualitatif berupa masukan dan saran dari pengguna. Dalam standar ISO 9241-210 mengungkapkan bahwa umpan balik dari pengguna merupakan salah satu prinsip dalam menciptakan sistem yang baik.

Kresnanto et al (2020) mengungkapkan bahwa UX dapat dievaluasi untuk memperoleh penilaian yang objektif dari pengguna ketika berhadapan langsung dengan produk. Secara kuantitatif, UX suatu sistem dapat dianalisis dengan *User Experience Questionnaire* (selanjutnya disingkat UEQ). Kuesioner merupakan alat

yang umum digunakan untuk penilaian kualitas dan kegunaan sistem berdasarkan penggunaannya. (Laugwitz, Held, & Schrepp, 2008).

Penggunaan UEQ untuk menilai *UX* telah banyak digunakan dalam beberapa penelitian. Penelitian tersebut antara lain Hartzani (2021) yang melakukan evaluasi *UX* pada dompet digital OVO, Sari & Arafah (2021) yang melakukan evaluasi *usability* sistem informasi akademik pada salah satu universitas di Indonesia, dan Sari et.al (2023) yang melakukan evaluasi *UX* pada Taspen Otentikasi Aplication. Oleh karena itu, penilaian *UX* sistem e-PTLHP dengan kuesioner UEQ merupakan metode ilmiah yang sudah diakui di kalangan peneliti khususnya di bidang *UX*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penelitian ini mencoba menjawab permasalahan untuk mengetahui aspek mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan *UX* dari sistem e-PTLHP. Hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi pengelola sistem untuk peningkatan kualitas layanan sistem e-PTLHP dari aspek yang masih dianggap kurang oleh pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Inspektorat Jenderal dalam menyediakan sistem pengawasan yang mampu memberikan pengalaman terbaik guna meningkatkan kinerja pengawasan di Inspektorat Jenderal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebagaimana diuraikan sebelumnya, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana kondisi eksisting *UX* yang diberikan sistem e-PTLHP terhadap pengguna sistem ?

2. Bagaimana perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan UX sistem e-PTLHP ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran bagaimana UX yang saat ini diberikan oleh sistem e-PTLHP bagi penggunanya. Gambaran UX yang digali dalam penelitian terutama mengenai daya tarik sistem, kejelasan sistem, efisiensi sistem, ketepatan sistem, stimulasi untuk menggunakan sistem, dan kebaruan sistem. Dengan memperoleh gambaran kondisi eksisting tersebut dapat membantu mengidentifikasi apakah terdapat aspek yang masih dirasakan kurang oleh pengguna sistem dalam memberikan UX yang baik.

Aspek yang masih perlu peningkatan yang telah teridentifikasi menurut hasil penelitian menjadi ruang untuk meningkatkan kualitas UX yang diberikan oleh sistem. Hal tersebut menjadi tujuan penelitian lainnya guna memberikan rekomendasi perbaikan terhadap aspek-aspek yang memerlukan perbaikan sebagai upaya meningkatkan UX dari sistem. Peningkatan UX tersebut pada akhirnya diharapkan mampu meningkatkan kinerja pengawasan Inspektorat Jenderal di Kementerian PUPR. Kondisi tersebut dapat dicapai dengan semakin mudahnya penggunaan sistem dalam melaksanakan pekerjaan pengawasan.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Evaluasi UX yang dilakukan dalam penelitian ini dibatasi pada pengguna yang ada di lingkup Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR khususnya pengguna

dengan *role* Auditor, Verifikator, dan Superadmin. Hal tersebut dilakukan mengingat sebagian besar aktivitas yang dilakukan pada sistem e-PTLHP dilakukan oleh *role* tersebut. *Role* pengguna di Inspektorat Jenderal melakukan aktivitas berupa proses *input* data penugasan, laporan hasil pengawasan, *monitoring* dan penilaian tindak lanjut hasil pengawasan sedangkan pengguna sistem sebagai satuan kerja hanya menggunakan fitur penyampaian tindak lanjut hasil pengawasan. Selain itu, pengguna di Inspektorat Jenderal dengan *role* Inspektur tidak termasuk dalam penelitian mengingat keterbatasan akses untuk menggali informasi dari *role* tersebut secara langsung karena merupakan *user* yang dikhususkan untuk pejabat setingkat eselon II di Inspektorat Jenderal.

Pembatasan tersebut sejalan dengan fokus utama yang melatarbelakangi penelitian untuk meningkatkan kinerja auditor dalam melaksanakan penugasan pengawasan menggunakan sistem yang efektif di Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR. Dengan fokus tersebut, penelitian dapat menggali lebih mendalam UX bagi para pengguna di Inspektorat Jenderal yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan sistem. Oleh karena itu, hasil penelitian hanya mewakili user di Inspektorat Jenderal dan tidak menggambarkan pengalaman pengguna dari sisi pengguna satuan kerja di luar Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan landasan permasalahan yang telah teridentifikasi untuk menemukan jawaban permasalahan tersebut. Hasil penelitian

ini diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian serta memberikan manfaat kepada seluruh pihak baik secara teoretis maupun secara praktis. manfaat secara teoretis terutama bagi lingkup akademisi sedangkan manfaat secara praktis bagi lingkup praktisi.

Manfaat teoretis dari hasil penelitian dapat memperkaya referensi dan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *UX* suatu sistem. Selain itu, hasil penelitian juga dapat memperkaya referensi bagaimana kebutuhan pengguna khususnya dalam sistem informasi pengawasan internal di lingkup pemerintahan sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam menyusun sistem serupa di masa mendatang.

Adapun manfaat praktis dari hasil penelitian ini yaitu dapat dijadikan sebagai dasar peningkatan kualitas layanan sistem e-PTLHP dari sisi tampilan (*User Interface*) maupun dari sisi alur proses sistem dalam rangka meningkatkan *UX* pengguna dari sistem e-PTLHP. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui kebutuhan pengguna agar mempermudah pekerjaan pengawasan dan meningkatkan kinerja pengawasan di Inspektorat Jenderal Kementerian PUPR.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun dalam lima bab sebagai berikut.

1. BAB I PENDAHULUAN, menjelaskan mengenai gambaran umum dalam penyusunan skripsi yang berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

2. BAB II LANDASAN TEORI, menjelaskan mengenai berbagai literatur yang berkaitan dengan permasalahan penelitian sebagai kerangka berpikir dalam melakukan penelitian.
3. BAB III METODE PENELITIAN, menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian untuk menjawab permasalahan penelitian berupa jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, serta prosedur dan langkah-langkah analisis data yang dilakukan.
4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, menjelaskan hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan metode penelitian yang ditetapkan serta analisis atas hasil penelitian yang diperoleh.
5. BAB V SIMPULAN DAN SARAN, menjelaskan simpulan berupa sintesis dari berbagai temuan penelitian dan pembahasan serta saran terkait dengan hasil penelitian.