

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam proses pelayanan publik, digitalisasi pelayanan melalui pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi bentuk transformasi dalam pemberian pelayanan publik dalam upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, seluruh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus dapat memenuhi hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas, dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, responsivitas, adil dan merata, efisien dan efektif, serta dapat dijalankan dengan mempertimbangkan partisipasi masyarakat didalamnya. Dalam pemenuhan hak masyarakat terhadap pelayanan tersebut, khususnya juga pelayanan pada bidang administrasi kependudukan. Masih seringnya ditemukan penggolongan penduduk seperti halnya munculnya perlakuan diskriminatif yang membedakan-bedakan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, sangat pentingnya untuk mengembangkan inovasi pada pelayanan administrasi kependudukan guna menunjang pemberian pelayanan publik yang lebih optimal, dengan membentuk suatu sistem administrasi kependudukan yang dapat sejalan dengan kemajuan teknologi yang ada kini, serta komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat tentang pelayanan pada administrasi kependudukan tersebut melalui digitalisasi pelayanan, atau pelayanan berbasis aplikasi maupun *website*.

Digitalisasi pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan harus dilaksanakan dengan tepat, sehingga dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk, serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan diskriminatif melalui peran aktif pemerintah dan pemerintah daerah (Raharjo, 2022). Oleh karena itu, untuk memenuhi hak-hak masyarakat yang tentunya menghadapi berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan diperlukan sebuah inovasi, dan solusi untuk mengatasi tantangan tersebut salah satunya dengan digitalisasi layanan melalui proses implementasi sistem informasi, dan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi yang tertuang dalam bentuk inovasi untuk mempermudah pengelolaan data kependudukan, serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan melalui digitalisasi layanan dengan memperhatikan elemen-elemen dalam perkembangan teknologi informasi, salah satunya adalah internet.

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan, dan penyelenggaraan fungsi serta tugas pemerintahan telah banyak diterapkan di Indonesia dengan menerapkan juga konsep *e-Government* atau pemerintahan elektronik. Dalam perkembangan terkini dengan pertimbangan bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru, maka perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring baik dalam bentuk website hingga dengan memanfaatkan aplikasi yang sesuai dalam menunjang pemberian pelayanan administrasi publik daerah (Raharjo, 2022). Sebagaimana yang diatur dalam Permendagri No. 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Dari konsep di atas dapat dipahami bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pemberian pelayanan publik, pemerintah bukan hanya sekedar menjalankan tugas, namun juga harus mampu menyesuaikan dengan perkembangan serta kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Salah satunya melalui penerapan inovasi yang relevan untuk dapat meningkatkan kualitas pemberian layanan, mengoptimalkan pemenuhan hak masyarakat, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan yang ada, begitu pun pada layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi.

Penerapan pelayanan publik berbasis aplikasi sebagai bentuk digitalisasi layanan tidak akan jauh dari konsep *usability*. *Usability* dalam ISO 9241-11 tahun 1998 diartikan sebagai kondisi di mana sebaik apa sebuah produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien, dan pengguna puas dalam konteks penggunaannya. Dalam artian lain, *usability* merupakan derajat kemampuan sebuah aplikasi untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan sebuah tugas (Santoso, 2010). Dari beberapa definisi di atas, dapat diketahui bahwa pada dasarnya *usability* adalah tingkatan kemampuan sebuah aplikasi yang dapat digunakan secara mudah, dan tujuan penggunaan tercapai oleh pengguna. Dalam pelayanan publik, khususnya administrasi kependudukan, *usability* atau kegunaan aplikasi layanan administrasi kependudukan akan berkaitan dengan konsep bagaimana kegunaan aplikasi.

Untuk mengetahui bagaimana *usability* sebuah aplikasi dalam digitalisasi layanan publik, perlunya dilakukan evaluasi *usability* untuk mengetahui secara lebih lanjut apakah penerapan, dan penggunaan aplikasi dalam pemberian layanan kepada masyarakat sudah berjalan sebagaimana tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi *usability* pada dasarnya merupakan suatu teknik untuk mengevaluasi apakah pengguna mampu memahami cara

menggunakan suatu produk atau sistem. Penerapan teknologi dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Kucata'ki, dalam pelayanan akta kematian ini juga sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Yang berkaitan erat dengan digitalisasi pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk), dengan menetapkan standar pelayanan, prosedur, serta aspek pengelolaan data yang juga melalui sistem daring, dengan tujuan untuk mengefisienkan waktu pemberian layanan, serta mempermudah akses layanan pembuatan kematian di Kecamatan Bontoala Kota Makassar.

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi pada pemberian pelayanan yaitu pada terdapatnya aplikasi kucata'ki. Aplikasi kucata'ki merupakan aplikasi sebagai bentuk pelayanan publik berbasis digital di Kota Makassar yang tentunya akan memberikan kemudahan dalam akses pelayanan akta kematian untuk memperoleh dokumen kependudukan. Aplikasi Kucata'ki sebagai inovasi digitalisasi pelayanan adminduk berbentuk aplikasi yang dibuat dan dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Dengan adanya aplikasi untuk layanan pendaftaran kematian untuk pembuatan akta kematian, menjadi sebuah perubahan tersendiri dalam proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan akta kematian tersebut. Yang pada awalnya masyarakat harus melalui pelayanan kelurahan, kecamatan, hingga sampai ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil langsung, kini untuk pelaporan peristiwa kelahiran dan kematian dapat dibantu oleh pihak Puskemas, Rumah Sakit (RS), Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA), petugas yang ada di kelurahan, atau instansi yang bersangkutan. Sehingga masyarakat tidak perlu untuk pindah-pindah lagi dari satu tempat ke tempat yang lain dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan mereka terlebih juga untuk dokumen akta di Kota Makassar.

Pada aplikasi Kucata'ki untuk pelayanan pelaporan peristiwa kematian ini menerapkan *E-services* atau layanan elektronik pada konsep e-government atau pemerintahan elektronik. Inovasi ini merupakan inovasi pelayanan publik yang berbasis aplikasi untuk pengajuan dokumen administrasi kependudukan ini telah ada sejak tahun 2018 sebagai inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penerapan aplikasi ini dalam pemberian pelayanan publik menjadi terobosan inovasi pelayanan berbasis aplikasi yang bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kota Makassar, dengan menerapkan konsep *e-service*. *E-service* sebagai penyediaan layanan melalui jaringan elektronik seperti internet (Hasan, Shebab, dan Peppard, 2011). *E-service* ini memungkinkan dan memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan pendaftaran akta kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang ke kantor secara fisik.

Maksud dari akses layanan kapan saja dan di mana saja ini menyangkut pada proses pelaporan yang kini dapat dilakukan di RS, RSIA, Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM) atau Puskemas ketika ada peristiwa kematian yang dapat langsung di laporkan di lokasi kejadian peristiwa tanpa harus jauh-jauh lagi ke Kantor Disdukcapil langsung, melainkan dapat melalui kelurahan terdekat, dan mitra inovasi kucata'ki.



Gambar I.1 Tampilan Aplikasi Kucata'ki

Sumber : Aplikasi Kucata'ki

Aplikasi pelaporan kematian untuk pembuatan akta ini juga disertai dengan fitur-fitur yang mempermudah dalam pengajuan dokumen akta kematian. Digitalisasi layanan ini di dorong karena munculnya permasalahan bagi masyarakat pesisir, dan yang jauh untuk mengakses layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau instansi bersangkutan secara langsung, sehingga menimbulkan masalah pada kurangnya jumlah masyarakat yang melaporkan peristiwa kelahiran dan kematian keluarga mereka karena terkendala pada jarak akses layanan tersebut. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Makassar membuat terobosan inovasi layanan adminduk berbasis aplikasi atau secara daring untuk memudahkan akses masyarakat dengan bantuan pihak kelurahan khususnya didukung oleh pihak RS, RSIA, Puskemas, untuk membantu pengajuan akta dengan melakukan pelaporan terlebih dahulu. Dalam penerapan layanan digital atau layanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi ini, Dispendukcapil Kota Makassar bekerja sama dengan Dinas Kesehatan, hal ini kemudian yang mendorong aplikasi ini juga

dijalankan ditingkat RS, RSIA, dan juga Puskesmas yang ada di Kota Makassar.

Dengan mempertimbangkan tuntutan masyarakat terhadap layanan yang lebih mudah, dan cepat yang kemudian mendorong inovasi berbasis aplikasi ini dibuat, hingga di jalankan sejak tahun 2018-sekarang menjadi topik menarik untuk diteliti dengan melihat bagaimana kemudian apakah pelayanan pembuatan akta kematian melalui aplikasi Kucata'ki sebagai layanan publik digital dapat membawa perubahan yang signifikan kepada masyarakat Kota Makassar, bagaimana kesiapan pemerintah, masyarakat, serta bagaimana *usability* aplikasi kucata'ki dalam membantu pemerintah mencapai tujuan, dan masyarakat mendapatkan pelayanan semestinya. Untuk itu, perlunya dilakukan evaluasi *usability* untuk memastikan bahwa aplikasi yang dijalankan sebagai digitalisasi layanan ini benar-benar bermanfaat bagi masyarakat Kota Makassar dengan melihat tingkat kegunaannya, khususnya juga di Kecamatan Bontoala dengan memperhatikan konsep layanan berbasis aplikasi yang tentunya harus cepat, tepat, dekat, dan murah.

Tabel I.1 *Standar Operasional Prosedur (SOP) Kucata'ki*

NO	Komponen	Uraian
1	Produk	Akta Kematian (F2.28)
2	Persyaratan	1. Surat Keterangan Kematian yang diterbitkan oleh kelurahan setempat 2. Kartu Keluarga (KK) yang telah meninggal 3. KTP//Akta Kelahiran yang meninggal 4. KTP Pelapor
3	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mengajukan dan mengupload permohonan akta kematian melalui aplikasi kucata'ki 2. Permohonan pembuatan akta kematian dibantu oleh petugas kelurahan, RS, RSIA, dan Puskesmas terdekat, dan akan dikirimkan untuk dilakukan verifikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar 3. Petugas operator melakukan verifikasi berkas, jika lengkap, berkas diterima dan dilakukan pengarsipan secara digital, jika tidak, berkas di tolak dengan pemberian keterangan melakukan perbaikan pengisian atau keterangan gagal beserta alasannya

		4. Petugas operator melakukan penginputan data akta kematian, dan selanjutnya diajukan untuk mendapatkan <i>approve</i> Kepala Dinas 5. Setelah mendapatkan <i>approve</i> Kepala Dinas, petugas operator selanjutnya akan mengirim secara pdf akta kematian yang telah terbit di aplikasi kucata'ki langsung
4	Jangka Waktu Pelaksanaan	1 (satu) sampai 3 (tiga) hari kerja (jika tidak ada gangguan jaringan)
5	Biaya	Gratis berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 14 Tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar
6	Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan	1. Ruang Pengaduan (kelurahan, RS, RSIA, Puskesmas atau Dispendukcapil Makassar) 2. Kotak Saran 3. Facebook dukcapil_makassar 4. Instagram Dukcapil Makassar

Sumber : Data Primer yang diolah dan Website Dukcapil Makassar

Kecamatan Bontoala merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Makassar yang menggunakan dan memanfaatkan aplikasi kucata'ki dalam menerima layanan publik berbasis digital, yang memfokuskan pada pelaporan kematian untuk pembuatan akta kematian. Walaupun pada dasarnya aplikasi kucata'ki ini menyediakan layanan berbasis aplikasi pada pembuatan akta kematian, namun pada tingkat kelurahan di Kecamatan, aplikasi kucata'ki ini hanya memberikan pelayanan akta kematian saja, yang awalnya aplikasi ini sebenarnya dibuat untuk membantu pengurusan akta kematian dan akta kelahiran. Sedangkan penggunaan aplikasi pada akta kelahiran langsung dilakukan ditingkat Disdukcapil atau tingkat kota. Dengan jumlah pengajuan akta kematian melalui aplikasi kucata'ki yaitu pada tahun 2021 sebanyak 42 orang, 2022 sebanyak 31 orang, 2023 sebanyak 41, dan 2024 sebanyak 43 orang.

Adapun untuk melihat bagaimana kemudian tingkat *usability*, kebermanfaatan, kebergunaan, atau tingkat kegunaan aplikasi dalam pemberian pelayanan publik permohonan akta kematian dengan memperhatikan konsep layanan berbasis aplikasi, maka diperlukannya evaluasi *usability* pada aplikasi kucata'ki. Evaluasi *usability* terhadap produk, sistem, website, dan aplikasi dapat dilakukan melalui metode yang tepat.

Untuk itu peneliti kemudian membuat rumusan masalah untuk menentukan, dan mempermudah dalam perumusan tujuan penelitian yang berkaitan dengan judul “evaluasi *usability* pada aplikasi kucata'ki dalam

pembuatan akta kematian di Kecamatan Bontoala, Kota Makassar. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini, berdasarkan pada indikator-indikator penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kegunaan (*usefulness*) aplikasi kucata'ki dalam pembuatan akta kematian di Kecamatan Bontoala
2. Bagaimana tingkat kemudahan digunakan (*ease of use*) pada aplikasi kucata'ki dalam pembuatan akta kematian di Kecamatan Bontoala
3. Bagaimana tingkat kemudahan dipelajari (*ease of learning*) pada aplikasi kucata'ki dalam pembuatan akta kematian di Kecamatan Bontoala
4. Bagaimana tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna atau pemohon dalam pembuatan akta kematian di Kecamatan Bontoala

Rumusan masalah di atas dirumuskan berdasarkan pada penggunaan 4 indikator berdasarkan pada teori Lund (2001) yang digunakan dalam penelitian ini. Melalui pembuatan rumusan masalah, diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tujuan penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti akan melihat bagaimana tingkat setiap indikator penelitian, kemudian dari hasil analisis tingkat indikator, peneliti dapat melakukan proses evaluasi untuk melihat tingkat *usability* atau tingkat kebergunaan secara keseluruhan aplikasi kucata'ki dalam pembuatan akta kematian di Kecamatan Bontoala, kota Makassar.

Berdasarkan pada proses observasi awal mengenai *usability* aplikasi kucata'ki di Kecamatan Bontoala Kota Makassar ditemukan beberapa permasalahan terkait *usability* aplikasi kucata'ki.

Tabel I.2 Temuan Masalah Penelitian

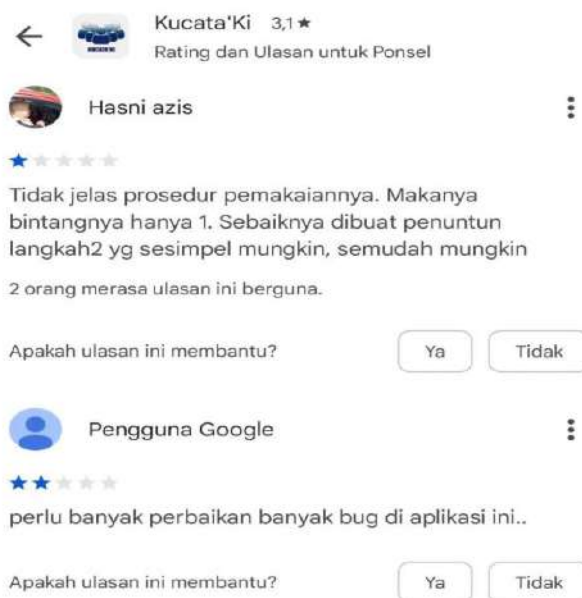
No	Masalah <i>Usability</i>	Deskripsi Masalah	Variabel
1	Error	Dari proses penelitian yang telah dilakukan di Kecamatan Bontoala, diketahui bahwa memang salah satu masalah yang banyak dikeluhkan oleh petugas layanan di Kelurahan dan masyarakat sebagai penerima layanan adalah aplikasi yang error saat proses pengajuan. Error atau <i>maintenance</i> yang terjadi saat pergantian tahun, atau saat sistem terkendala sehingga banyak masyarakat mengeluhkan ketika terjadi error pada aplikasi untuk pengurusan akta harus menunggu 1-3 hari kemudian baru dapat diajukan kembali. permasalahan aplikasi yang sering error, <i>maintenance</i> apalagi	<i>Usefulness</i> <i>Satisfaction</i>

		pada saat pergantian tahun. Menyebabkan proses layanan yang seharusnya dapat diselesaikan one day atau satu hari jadi, harus menunggu 2-3 hari untuk penerbitan akta kematian melalui aplikasi kucata'ki, Hal ini juga dibenarkan oleh petugas-petugas kelurahan-kelurahan yang ada di Kecamatan Bontoala.	
2	Instruksi kurang lengkap	Instruksi kurang lengkap terletak di bagian persyaratan dokumen pengajuan akta kematian. Peneliti juga sempat membahas terkait kendala kepada petugas, dan mendapatkan informasi salah satu kendala yang dialami petugas layanan adalah keterangan dokumen yang kurang lengkap. Keterangan untuk dokumen persyaratan asli atau fotocopy yang digunakan tidak diberikan keterangan yang lengkap di aplikasi.	<i>Ease of use Ease of Learning</i>
3	Upload dokumen yang lambat terproses	Salah satu masalah yang didapatkan di lapangan adalah pada saat upload dokumen yang terbilang lambat karena banyaknya pengisian yang harus dilakukan, maupun jika saat melakukan penguploadan dokumen yang telalu lama aplikasi kadang akan mengalami bug, sehingga pengisian harus dilakukan ulang.	<i>Ease of use Satisfaction</i>
4	Akses akta terbit tidak melalui aplikasi	Setelah melakukan pengajuan pembuatan akta kematian melalui aplikasi kucata'ki, akta akan di verifikasi oleh Dispendukcapil kemudian akta terbit akan dikirimkan melalui email, tidak melalui aplikasi langsung. Sehingga untuk akses akta terbit tidak dapat dilakukan di aplikasi pengajuan langsung melainkan melalui tempat lain	<i>Satisfaction</i>

Sumber : Data Primer yang Diolah

Selain itu beberapa permasalahan lain seperti kurangnya sosialisasi dan edukasi atau memberikan pemahaman masyarakat tentang pentingnya aplikasi kucata'ki ini dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada tingkat kelurahan di Kecamatan Bontoala. Dapat dilihat dari minimnya dilakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, baik itu secara digital maupun secara langsung,

sehingga masyarakat masih banyak belum mengetahui manfaat, terlebih prosedur layanan pembuatan akta kematian melalui aplikasi ini. Hal ini juga menunjukkan bahwa masih kurang komitmen yang dilakukan untuk mempublikasikan layanan berbasis aplikasi ini, khususnya di Kecamatan Bontoala. Setelah proses penelitian, peneliti menemukan bahwa masih banyaknya kasus di mana masyarakat yang ingin mengajukan permohonan akta kematian memiliki kendala karena permasalahan pada masih kurangnya dokumen persyaratan yang dibawa pada saat ingin mengajukan di Kantor Kelurahan disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat tentang prosedur layanan pembuatan akta melalui kucata'ki.

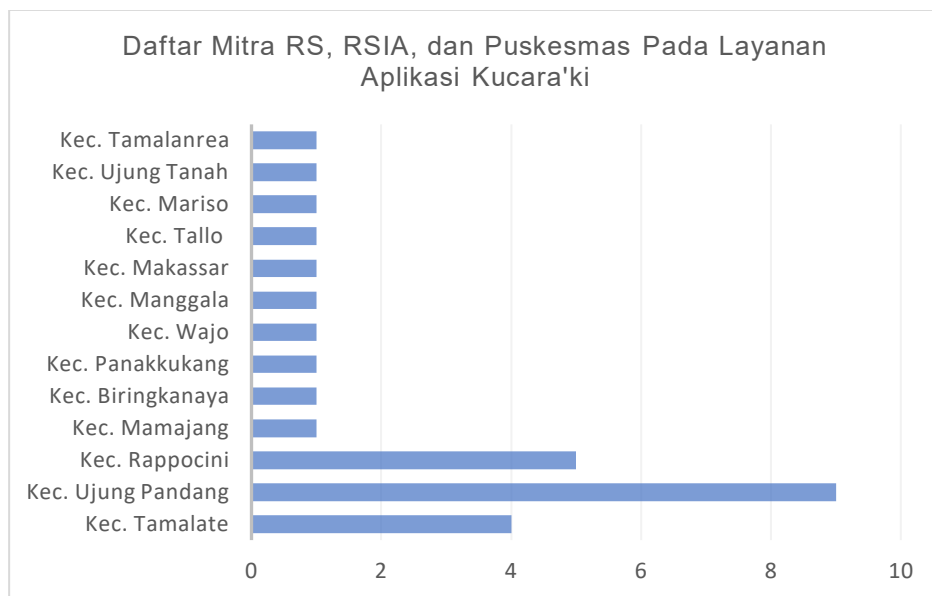


Gambar 1.2 Ulasan Pengguna Aplikasi Kucata'ki

Sumber : Playstore Aplikasi Kucata'ki

Masalah selanjutnya adalah belum tersedianya daftar mitra RS, RSIA, dan Puskemas yang menjalankan layanan melalui aplikasi kucata'ki di Kecamatan Bontoala. Padahal pada dasarnya aplikasi ini dijalankan bukan hanya ditingkat kelurahan melainkan di tingkat RS, RSIA, dan Puskemas sebagai inovasi oleh Dispendukcapil Kota Makassar, dan tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pembuatan akta kematian, melalui pelaporan peristiwa kematian berbasis aplikasi melalui aplikasi kucata'ki. Namun, berdasarkan data dan informasi yang peneliti dapatkan, bahwa belum ada mitra dalam pelaksanaan layanan di RS, RSIA, dan Puskemas tersebut di Kecamatan Bontoala. Dengan catatan RS ada , dan 2 Puskemas yang ada di Kecamatan Bontoala, namun diketahui bahwa belum ada yang terdaftar menjadi mitra pada inovasi kucata'ki. Sehingga hal

ini menjadi permasalahan terkait aspek *satisfaction* yaitu masih belum terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan layanan yang mudah diakses, dan lebih dekat sesuai dengan tujuan dan urgensi aplikasi kucata'ki yaitu memudahkan masyarakat mengakses layanan langsung di lokasi kejadian peristiwa kematian.



Gambar I.3 Daftar Mitra Layanan Berbasis Aplikasi Kucata'ki di Kota Makassar

Sumber : Diolah peneliti, data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Secara keseluruhan, jumlah kelurahan yang ada di Kota Makassar adalah 153, dengan 15 jumlah Kecamatan. Dengan keterangan kecamatan yang belum ada mitra RS dan puskesmasnya dalam pelaksanaan layanan aplikasi kucata'ki adalah Kecamatan Bontoala dan Kecamatan Sangkarrang. Di Kecamatan Bontoala, jumlah kelurahan secara keseluruhan adalah 12. Sehingga untuk pemberian layanan aplikasi kucata'ki ini kepada masyarakat, dilakukan oleh khusus di kantor kelurahan yang membantu pengurusan pengajuan akta kematian melalui pelaporan kematian di aplikasi kucata'ki. Tetapi, ketika terdapat kendala ketika proses pengajuan, kelurahan akan langsung mengarahkan untuk pengajuan melalui Dispendukcapil langsung. Namun berdasarkan pada proses penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, diketahui bahwa petugas layanan kelurahan akan memberitahukan proses pengajuan karena mempertimbangkan bahwa aplikasi ini akan terbuka untuk masyarakat umum dalam pengajuan akta kematian.

Berdasarkan Peraturan Walikota Kota Makassar Nomor 94 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bahwa Dispendukcapil Kota Makassar memiliki tugas untuk membuat sebuah inovasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap kegiatan dalam implementasi inovasi tersebut. Munculnya inovasi baru dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Makassar, menjadi sebuah terobosan untuk mencapai layanan administrasi kependudukan yang lebih efisien, efektif, dan juga menerapkan sistem elektronik atau memanfaatkan teknologi yang semakin berkembang untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan. Di era digital saat ini, transformasi teknologi yang juga merambah ke sektor publik, mendorong sektor publik juga untuk dapat mewujudkan layanan publik yang lebih baik, serta meningkatkan tertib administrasi kependudukan dengan strategi e-government. Walaupun memang pada digitalisasi layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada *usability* aplikasi Kucata'ki ini masih memiliki beberapa permasalahan. Selanjutnya dapat dilihat juga dari beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang inovasi pelayanan berbasis digital, dan evaluasi *usability*.

Penelitian yang dilakukan oleh Syntia Sarel Wulandari (2024) dengan judul penelitian evaluasi *usability* website pemerintah Kota Makassar dalam penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan bahwa dalam mengukur *usability* atau evaluasi *usability* dilihat dari 5 (lima) indikator diantaranya *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction* berdasarkan pada teori evaluasi *usability* oleh Nielsen (1993). Penelitian ini menggunakan teknik *usability testing* dengan menghubungkan hasil kuesioner dengan teori, kemudian menemukan bahwa dalam evaluasi *usability* memang berkaitan erat dengan 5 indikator di atas. Pelayanan berbasis digital tidak hanya memperhatikan bagaimana kemudahan masyarakat, kepuasan, dan efisiensi saja. Tetapi, pelayanan berbasis digital seperti website harus memperhatikan juga bagaimana kemampuan pengguna dalam mengingat penggunaan website, dan aspek *errors* atau tinggi frekuensi yang terjadi dalam sistem dalam pemberian layanan digital.

Penelitian selanjutnya oleh Arine Lupita Dyayu, Beny, dan Herti Yani (2023) yang berjudul Evaluasi *Usability* Aplikasi PeduliLindungi Menggunakan Metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale* (SUS). Dari penelitian tersebut diketahui bahwa hasil dari pengukuran atau evaluasi *usability* pada aplikasi PeduliLindungi masih dibawah rata-rata pada aspek kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini. Dari hasil observasi juga diketahui bahwa masih banyak masyarakat yang belum paham fitur-fitur layanan di aplikasi tersebut, terlihat dari permasalahan bahwa banyak

masyarakat yang tidak tahu cara download sertifikat vaksin dari aplikasi Pedulilindungi, sehingga saran dari penelitian terdahulu juga dengan memfokuskan pada peningkatan komunikasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat tahu dengan jelas prosedur, dan informasi fitur-fitur layanan melalui aplikasi tersebut.

Penelitian terdahulu oleh Arianto Bagas Satyoko (2020) dengan judul “Evaluasi Usability Aplikasi Golife Berbasis Android Dari Perspektif Pengguna dengan Menggunakan Metode *USE Questionnaire* dan Pendekatan *Human-Centered Design*. Diketahui bahwa pengujian menggunakan metode *USE Questionnaire* berdasarkan teori Lund (2001) mendapatkan hasil “cukup baik”, dengan memfokuskan pada 4 indikator *usability* pada evaluasi *usability*. Penelitian ini mengangkat permasalahan pada tampilan yang harus diperbaiki, warna teks yang kurang nyaman dibaca oleh pengguna, dan masalah ukuran tombol. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sebuah bahan pertimbangan dalam perbaikan aplikasi, terlebih karena diketahui indikator *usability* penelitian ini masuk pada kategori cukup baik. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi yang memperkaya hasil penelitian terkait evaluasi *usability*.

Selanjutnya penelitian terdahulu yang membahas mengenai aplikasi Kucata’ki ini yaitu penelitian oleh Andi Wiryanta Bayu Tirta (2023) yang menjelaskan bahwa inovasi berbasis aplikasi yang dikenal dengan aplikasi Kucata’ki ini sudah berjalan dengan efektif di Kota Makassar khususnya pada penerbitan akta kematian setelah dilaporkan pada aplikasi tersebut. Selanjutnya penelitian dari Musabry, Burhanuddin, dan Haerana (2021) yang membahas inovasi pembuatan akta kelahiran dan akta kematian yaitu aplikasi Kucata’ki di Kota Makassar, dengan menggunakan teori inovasi. Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa durasi pelayanan sudah terbilang singkat dengan durasi penyeteroran dokumen yaitu 5 menit saja, terciptanya pelayanan yang tidak berbelit-belit, serta kemudahan dari akses layanan.

Berdasarkan pada penelitian terdahulu yang telah dijabarkan di atas, terdapat kesenjangan atau *research gap* melihat pada penelitian terdahulu yang memiliki fokus yang sama mengenai evaluasi *usability*, celah atau *research gap* nya yaitu perbedaan kasus yang belum dibahas dalam penelitian terdahulu. Penelitian ini membahas mengenai evaluasi *usability* pada aplikasi yang memfokuskan pada pelayanan administrasi kependudukan yaitu akta kematian, berbeda dari penelitian terdahulu yang membahas website dan aplikasi layanan pada pemberian informasi berkaitan dengan informasi seputar kota. Penelitian ini juga memfokuskan pada kasus pelaporan kematian berbasis aplikasi, dengan tujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan Dispendukcapil. Selain

itu celah atau *research gap* penelitian terdahulu yang juga membahas terkait aplikasi Kucata'ki ini adalah pada fokus penelitian, pada penelitian ini peneliti kemudian memfokuskan pada evaluasi *usability* aplikasi dengan mempertimbangkan berbagai indikator terkait evaluasi *usability*, sehingga jangkauan pembahasan ataupun hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran lebih luas mengenai bagaimana hasil evaluasi *usability* atau kegunaan aplikasi kucata'ki dengan memfokuskan pada deskripsi secara dalam mengenai tingkat *usability*, dan hasil analisis berdasarkan pada data yang peneliti dapatkan setelah melakukan penelitian.

I.2 Tinjauan Teori

Usability menurut Nielsen (2012) adalah suatu tolak ukur sebuah kualitas yang mengkaji serta mengukur seberapa mudah tampilan (*interface*) digunakan oleh pengguna. Untuk mengukur kualitas manfaat penggunaan aplikasi, apakah sudah terlaksana seperti yang menjadi tujuan pembuatan aplikasi. Maka, diperlukannya proses evaluasi *usability* menggunakan metode yang tepat. Menurut Hartson et al (2001, dalam Markopoulos dan Bekker, 2003) terdapat beberapa kriteria yang harus diperhatikan dalam melakukan uji *usability*, diantaranya.

- a. *Rebustness*, menilai kegunaan aplikasi maupun website dengan mempertimbangkan perbedaan usia, keterampilan, dan kapasitas dari anak-anak. *Rebustness* akan memungkinkan penilaian dengan melihat perbedaan usia dalam penelitian. Misalnya, untuk anak yang berusia masih dibawah tujuh tahun, pengujian akan dilakukan berdasarkan dengan kapasitas dari anak-anak.
- b. *Reliability*, memperhatikan faktor eksternal terhadap metode ketika prosedur pengujian yang sama digunakan untuk produk yang sama
- c. *Validity*, dengan menetapkan tolak ukur
- d. *Thoroughness and problem counting*, thoroughness bertujuan untuk menggambarkan proporsi semua masalah yang berkaitan dengan *usability*
- e. *Efficiency*, menurut Nielsen, Laundauer, dan Jacobsen efisiensi berhubungan dengan jumlah peserta tes dan *evaluator usability*

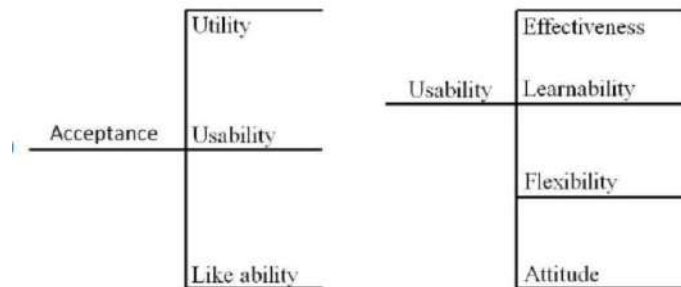
Evaluasi *usability* dipandang sebagai proses uji usability suatu produk seperti website dan aplikasi, dengan melihat seberapa mudah suatu produk atau layanan digunakan oleh pengguna. Evaluasi *usability* dilakukan untuk menemukan masalah, dan membantu dalam proses peningkatan kualitas produk atau layanan. Menurut Constantine and Lock Wood (1999), terdapat 5 atribut atau indikator yang dapat mempengaruhi *usability* dalam melakukan uji atau evaluasi *usability*. Indikator tersebut diantaranya adalah :

1. *Efficiency* atau efisiensi penggunaan
2. *Learnability* atau kemampuan belajar
3. *Memorability* atau daya ingat

4. *Reliability* atau keandalan, peluang sistem dapat berfungsi seperti yang diharapkan
5. *Satisfaction* atau kenyamanan pengguna, berkaitan dengan kepuasan dalam penggunaan, serta kesan pengguna saat mengaksesnya

Shackel (1991) menjelaskan bahwa terdapat dimensi usability yang berpengaruh dalam evaluasi usability, dimensi atau indikator tersebut terbagi atas 3, diantaranya ;

1. Efektivitas, efektivitas sebagai dimensi yang berpengaruh terhadap usability berkaitan dengan kecepatan. Kecepatan dalam akses sistem, kecepatan dalam menerima layanan dalam sistem, serta efektivitas yang merujuk pada kesempurnaan pengguna saat menjalankan tugas tertentu
2. *Learnability* atau kemampuan belajar, sebuah sistem dapat dikatakan usability jika dapat memudahkan dalam memahami sistem tersebut saat diakses
3. *Flexibility*, menekankan bahwa sistem desain harus memungkinkan pengguna memilih cara yang paling nyaman bagi mereka untuk berinteraksi dengan sistem atau aplikasi
4. *Attitude* atau sikap, sikap yang dimaksud dalam dimensi usability mencakup sikap pengguna atau *user attitude* dalam menggunakan sistem



Gambar I.4 Model Atribut Usability Menurut Brian Shackel (1991)

Sumber : Shackel, B (1991)

International Organization for Standardization (ISO) mendefinisikan usability sebagai sejauh mana produk yang dihasilkan dapat digunakan pengguna untuk mencapai tujuan yang spesifik (Aritonang, 2021). ISO 9241-11 mengemukakan bahwa *usability* mencakup tiga aspek. Aspek dalam *usability* ini yang harus diperhatikan ketika akan melakukan uji *usability*. Tiga aspek tersebut adalah:

1. Efektivitas, menunjukkan tingkat akurasi dan kesempurnaan yang dicapai pengguna

2. Efisiensi, menunjukkan sumber daya yang digunakan terkait dengan akurasi dan kesempurnaan yang dicapai pengguna dalam menjalankan tugas
3. Kenyamanan penggunaan, berkaitan dengan kepuasan dalam penggunaan sistem baik itu dalam bentuk website maupun aplikasi



Gambar I.5 Model Atribut *Usability* Menurut Jakob Nielsen (1993)

Sumber : Nielsen (1993)

Jakob Nielsen (1993) mengemukakan lima kategori utama sebagai atribut yang menjadi indikator dalam *usability*, khususnya juga dalam evaluasi *usability*. Lima kategori atau indikator tersebut diantaranya adalah :

1. *Learnability*

Kategori ini mengukur seberapa mudah pengguna baru dapat mempelajari cara menggunakan sistem, website, aplikasi sebuah produk yang dibuat dengan tujuan tertentu. *Learnability* merupakan bagian dari efektivitas, yang melihat keberhasilan penyelesaian tugas melalui kemudahan dalam mempelajari aplikasi. Kategori ini disebut dengan aspek *easy to learn* atau mudah untuk dipelajari. Sistem yang memiliki tingkat *learnability* tinggi memungkinkan pengguna dengan cepat memahami penggunaan sistem. Selain itu *learnability* ini juga berkaitan dengan seberapa mudah pengguna dapat memahami fungsi-fungsi yang terdapat dalam sistem, website, maupun aplikasi.

2. *Efficiency*

Efficiency ini berkaitan dengan pengukuran kecepatan dan ketepatan pengguna dalam mengakses sistem atau *efficient to use*. Sistem yang efisien memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan pekerjaan mereka dengan sedikit usaha dan waktu, serta dapat membantu dalam meningkatkan produktivitas.

3. *Memorability*

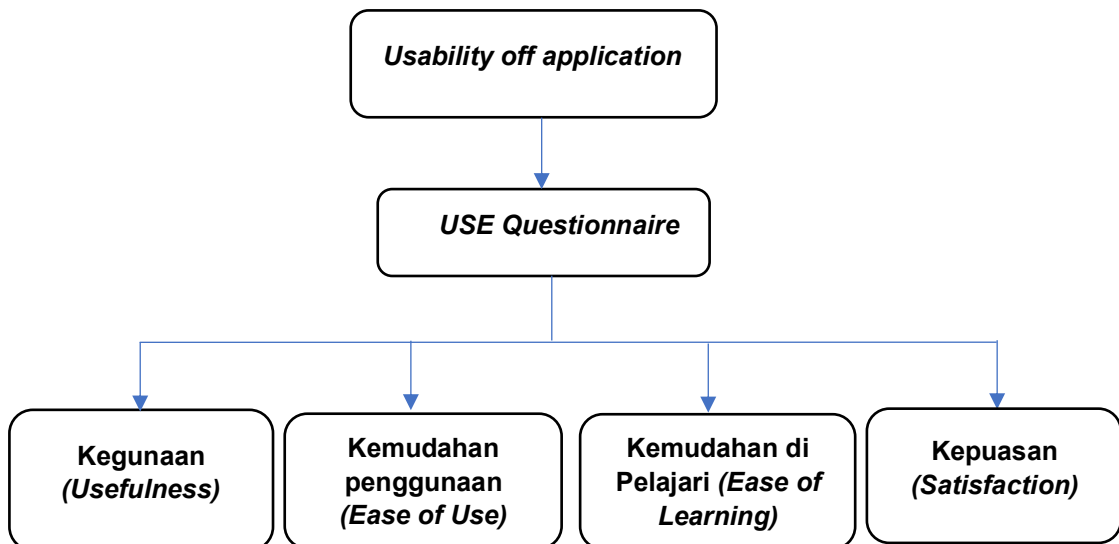
Kategori atau indikator ini berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam mengingat cara penggunaan sistem, bahkan ketika mereka tidak berinteraksi atau menggunakan sistem dalam waktu tertentu atau disebut juga dengan konsep *easy to remember*. Sistem, website, dan aplikasi yang memiliki *memorability* yang tinggi membantu pengguna menggunakan sistem kembali dengan cepat dan tanpa kesulitan dalam penggunaan sistem itu kembali setelah beberapa waktu.

4. *Errors*

Errors atau kegagalan adalah indikator yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat fitur yang rusak atau berfungsi sebagaimana mestinya (Aritonang, 2021). Indikator ini akan membantu dalam menemukan kesalahan terhadap fungsi-fungsi sistem, maupun aplikasi yang digunakan. Sehingga, melalui evaluasi usability terhadap indikator *errors* dapat menjadi bahan perbaikan terhadap sistem yang dievaluasi tersebut.

5. *Satisfaction*

Satisfaction akan membantu dalam mengukur tingkat kenyamanan dan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem maupun aplikasi. *Satisfaction* juga meliputi kesan yang diberikan oleh pengguna saat mengaksesnya. Apakah pengguna merasa nyaman, atau tidak.



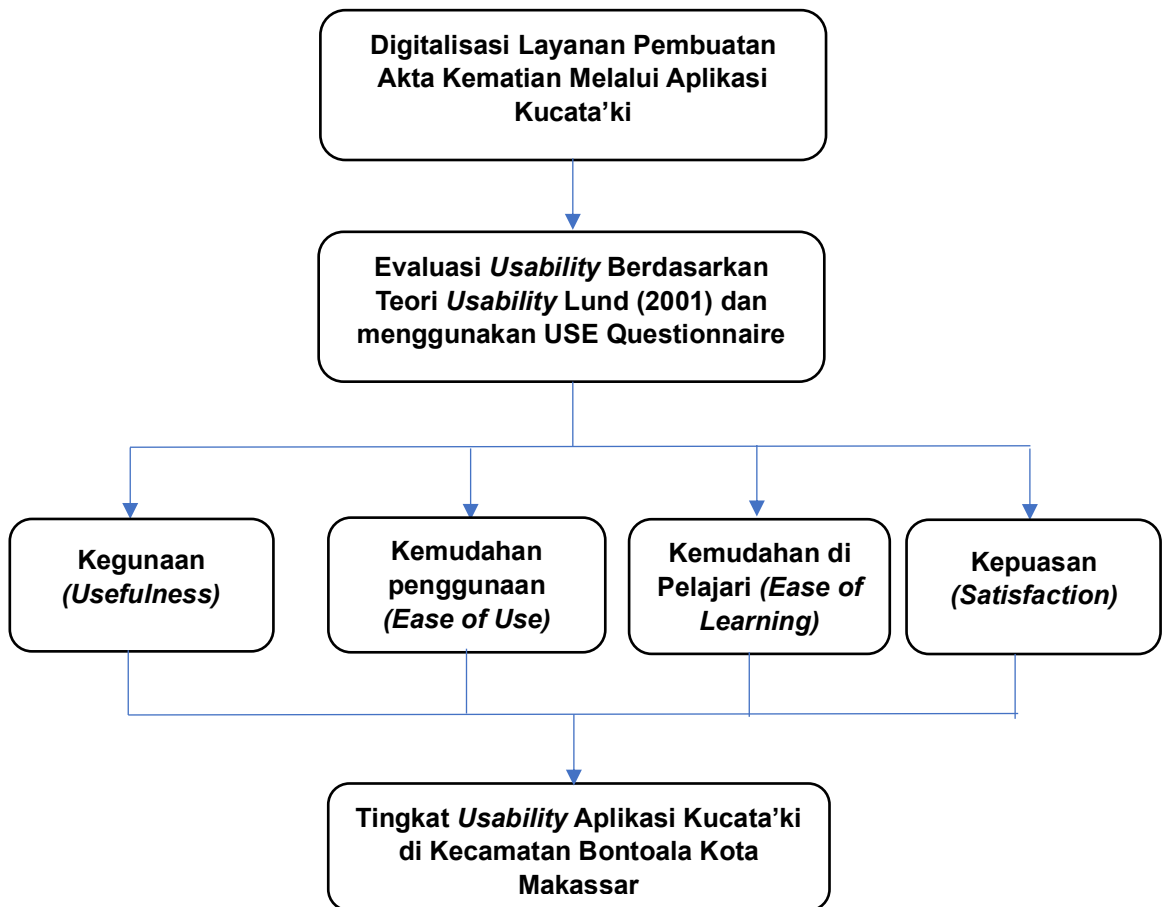
Gambar 1.6 Model Atribut *Usability* Lund (2001)

Sumber : Lund, 2001

Lund (2001) mengemukakan indikator atau variabel *usability*, yaitu variabel *kebergunaan (usefulness)*, *kemudahan penggunaan (ease of use)*, dan *kepuasan pengguna (satisfaction)*. Kemudian indikator kemudahan penggunaan masih dibagi menjadi dua yaitu *ease of use* dan *ease of learning*. Teori atribut Usability menurut Lund (2001) merupakan paket teori dan kuesioner yang digunakan untuk mengukur *usability*. Kuesioner tersebut dikenal dengan sebutan *USE Questionnaire* atau singkatan dari kuesioner *usefulness*, *satisfaction*, dan *ease of use*. Indikator *usefulness* berkaitan dengan tingkat kebergunaan sebuah sistem, aplikasi, maupun website dalam membantu pengguna untuk mencapai tujuannya. *Ease of use* yang terbagi atas *ease of use* atau seberapa mudah sistem atau aplikasi digunakan, dan *ease of learning* seberapa mudah aplikasi untuk dipelajari sebelum digunakan oleh pengguna atau kemudahan pengguna ketika mempelajari hal baru. Terakhir adalah indikator *satisfaction* atau kepuasan pengguna ketika menggunakan sebuah sistem atau aplikasi.

Evaluasi *usability* pada aplikasi kucata'ki dalam pembuatan akta kematian di Kecamatan Bontoala dalam penelitian ini menggunakan teori *usability* dari Lund (2001). Penggunaan teori Lund dalam penelitian ini karena menurut peneliti teori ini sangat sesuai dalam menjelaskan indikator dalam evaluasi *usability* aplikasi kucata'ki dengan melihat indikator *usability kebergunaan (usefulness)*, *kemudahan penggunaan (ease of use)*, dan *kepuasan pengguna (satisfaction)*, dan kemudahan dipelajari (*ease of learning*). Walaupun teori Lund ini sudah banyak digunakan dalam penelitian terdahulu, namun relevansi dengan permasalahan mengenai *usability* terhadap aplikasi kucata'ki, kesesuaian indikator atau faktor yang sesuai dalam evaluasi *usability* menjadi alasan peneliti menggunakan teori *usability* menurut Lund dalam mengevaluasi *usability* aplikasi kucata'ki. Selain itu, berdasarkan pada studi literature yang telah peneliti lakukan di awal, peneliti menemukan bahwa teori ini terbukti relevan dan bermanfaat dalam memahami berbagai aspek terkait topik penelitian ini.

Gambar I.7 Kerangka Berpikir



Sumber : Diolah Peneliti (2024)

I.3 Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran tingkat kegunaan (*usefulness*) aplikasi kucata'ki dalam pembuatan akta kematian di Kecamatan Bontoala
2. Untuk mengetahui gambaran tingkat kemudahan penggunaan (*ease of use*) pada aplikasi kucata'ki dalam pembuatan akta kematian di Kecamatan Bontoala
3. Untuk mengetahui tingkat kemudahan dipelajari (*ease of learning*) pada aplikasi kucata'ki dalam pembuatan akta kematian di Kecamatan Bontoala
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna atau pemohon dalam pembuatan akta kematian di Kecamatan Bontoala

Berdasarkan pada empat (4) tujuan penelitian di atas. Hasil penelitian melalui analisis tingkat *usability* pada empat indikator usability akan membantu peneliti melakukan evaluasi lebih dalam, memberikan gambaran lebih jelas mengenai tingkat usability aplikasi kucata'ki, dan membantu peneliti nantinya dalam memberikan rekomendasi perbaikan lebih lanjut. Tujuan penelitian pada penelitian ini pada dasarnya untuk mendeskripsikan dan melakukan analisis bagaimana evaluasi *usability* dengan mendeskripsikan atau memberikan gambaran tentang variabel penelitian yang digunakan pada penelitian ini, berdasarkan data atau berdasarkan pada fenomena yang empiris dan dapat diukur, tanpa mencari tahu adanya hubungan atau pengaruh antar variabel. Sehingga tujuan penelitian ini untuk mencari gambaran kemudian dideskripsikan melalui analisis kuantitatif deskriptif yang menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta, dan mendeskripsikan secara sistematis bagaimana hasil penelitian terkait tingkat kegunaan aplikasi kucata'ki berdasarkan pada variabel penelitian dengan apanya, pada penelitian ini yang berjudul "evaluasi *usability* pada aplikasi kucata'ki dalam pembuatan akta kematian di Kecamatan Bontoala Kota Makassar", berdasarkan pada indikator yang berkaitan dengan evaluasi *usability*. Indikator tersebut diambil dari teori yang relevan dengan judul penelitian, serta masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Adapun manfaat penelitian, yaitu:

a. Manfaat Akademis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi keilmuan maupun menjadi sumber pembelajaran pada pelaksanaan inovasi pemerintah dengan fokus evaluasi *usability* aplikasi pada proses pemberian layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil digital
2. Diharapkan penelitian ini dapat menambah kajian pada layanan administrasi kependudukan pada kasus pelaporan kematian dalam pembuatan akta kematian

b. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, dan sumbangan pemikiran bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar pada pelayanan pembuatan akta kematian berbasis aplikasi kucata'ki
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah masukan bagi pelaksana lapangan atau birokrat di lapangan baik itu ditingkat kelurahan maupun mitra RS dan Puskesmas yang ada nantinya, terkait evaluasi *usability* atau tingkat kegunaan aplikasi kucata'ki di Kota Makassar

BAB II

METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merujuk pada strategi umum yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris di mana data-datanya dalam bentuk suatu yang dapat dihitung, penelitian kuantitatif memperhatikan pengumpulan dan analisis data bentuk numerik (Wittenberg, 2000). Pendekatan kuantitatif ini digunakan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi berdasarkan hasil pengukuran dari instrumen yang telah divalidasi (Sugiyono, 2018). Pendekatan penelitian kuantitatif pada dasarnya diartikan sebagai pendekatan yang mengandalkan pengumpulan dan analisis data numerik untuk memahami fenomena tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti kemudian menggunakan instrumen penelitian sebagai alat ukur dalam mengumpulkan data berupa kuesioner (angket), observasi, dan dokumentasi.

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini karena pendekatan ini memungkinkan pengukuran yang lebih objektif terhadap judul penelitian “Evaluasi *Usability* Pada Aplikasi Kucata’ki Dalam Pembuatan Akta Kematian di Kecamatan Bontoala Kota Makassar” melalui pengumpulan data numerik yang nantinya akan dianalisis. Pendekatan ini memungkinkan peneliti dalam mengeksplorasi atau mencari gambaran dengan tujuan untuk mendeskripsikan lebih jauh fenomena penelitian pada layanan digital melalui aplikasi kucata’ki. Penelitian kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang luas dari suatu populasi. Pendekatan kuantitatif ini juga memberikan metrik yang jelas dan terukur, seperti halnya pada evaluasi *usability* menggunakan metode survey dan menyebarkan *USE Questionnaire*, yang memang harus menggunakan teknik yang memfokuskan analisis data statistik dalam bentuk numerik melalui pendekatan kuantitatif. Dengan alasan-alasan ini, pendekatan penelitian kuantitatif sangat tepat digunakan untuk penelitian ini yang memfokuskan pada evaluasi *usability* aplikasi.

II.2 Desain Penelitian

Penelitian terkait evaluasi *usability* pada aplikasi kucata’ki dalam pembuatan akta kematian di Kecamatan Bontoala Kota Makassar ini akan berlangsung di kelurahan yang ada di Kecamatan Bontoala, hingga pengumpulan data dan informasi yang akan peneliti lakukan langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sebagai pembuat aplikasi kucata’ki sebagai bentuk digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini nantinya dilaksanakan dengan memfokuskan

pada penggunaan metode survey dalam penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan data primer dengan pertanyaan lisan dan tulisan, serta data sekunder dari proses dokumentasi. Metode survei merupakan metode dalam penelitian yang mengumpulkan informasi dari suatu sampel dengan menanyakan melalui angket atau interview supaya nantinya dapat menggambarkan berbagai aspek dari populasi (Fraenkel dan Wallen, 2012).

Pemilihan metode survey pada penelitian ini adalah karena metode ini menjadi metode yang tepat dalam mengumpulkan data dan informasi secara lengkap, dan bertujuan untuk menjawab permasalahan penelitian dengan mengajukan pertanyaan pada sampel populasi dari populasi masyarakat pengguna aplikasi kucata'ki di Kecamatan Bontoala. Survey yang akan dilakukan melalui penyebaran kuesioner atau angket kepada sampel, dan observasi. Dengan batasan penelitian menitikberatkan pada evaluasi *usability* pada aplikasi kucata'ki berdasarkan pada teori *usability* Lund (2001), dan berfokus pada layanan pelaporan kematian dalam pembuatan akta kematian di Kecamatan Bontoala Kota Makassar.

II.3 Prosedur Penelitian

II.3.1 Populasi

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Menurut V. Wiratna Suarweni (2014) populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti. Adapun populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang ada di Kecamatan Bontoala yang pernah mengurus atau mendapatkan layanan melalui aplikasi kucata'ki dalam pengajuan pembuatan akta kematian. Dengan jumlah populasi secara keseluruhan yang ada di Kecamatan Bontoala yang berjumlah 55.201.

II.3.2 Sampel dan Teknik Sampling

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki keseluruhan populasi. Sampel dapat diartikan sebagai sejumlah individu yang dipilih dari populasi untuk mewakili keseluruhan anggota populasi yang diteliti dalam penelitian. Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih dalam penelitian. Menurut Notoatmodjo (2005) sampel adalah sebagian untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Sampel dijadikan sebagai dasar untuk mendapatkan keterangan atau menarik kesimpulan melalui proses memperkecil jumlah subyek dan obyek yang akan diteliti dari populasi, sehingga akan lebih mudah bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan mengambil sampel dari populasi penelitian.

Adapun teknik sampling adalah teknik yang digunakan untuk mengambil sampel dari populasi yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2018) terdapat dua teknik sampling yang digunakan, teknik *probability sampling* atau sampel acak yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur, dan *non probability sampling* atau teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, menyesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Pertimbangan ini dapat berupa karakteristik atau ciri-ciri tertentu yang sesuai dengan penelitian. Alasan peneliti menggunakan teknik ini karena terdapat relevansi dengan tujuan penelitian yang akan memungkinkan peneliti memilih sampel yang memiliki pengalaman serta pengetahuan khusus penggunaan aplikasi. Hal ini memungkinkan peneliti mendapatkan informasi dan data yang sesuai dari sampel yang memang pernah mendapatkan layanan berbasis aplikasi. Selain itu dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dapat membantu peneliti fokus pada sampel dengan pertimbangan, kriteria, atau ciri-ciri tertentu, serta dapat menangkap variasi pengalaman yang mewakili berbagai kelompok terhadap layanan berbasis aplikasi kucata'ki. Adapun pertimbangan, karakteristik, atau ciri-ciri sampel pada penelitian ini diantaranya :

1. Memiliki pengalaman mengakses aplikasi kucata'ki
2. Pernah mendapatkan atau pernah mengajukan layanan akta kematian melalui aplikasi kucata'ki
3. Penduduk yang berdomisili di Kecamatan Bontoala
4. Termasuk kelompok usia atau kelompok umur dewasa yaitu usia 17 sampai usia lanjut yaitu 65 usia tahun, pemilihan kelompok usia dewasa dari 17 tahun mempertimbangkan persyaratan pengajuan akta kematian yaitu KTP 17 tahun, untuk memiliki kelengkapan berkas tersebut. Adapun kelompok lansia (lanjut usia) dalam penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna atau masyarakat terhadap layanan berbasis aplikasi pada aplikasi kucata'ki dalam pengajuan pembuatan akta kematian. Sehingga, masyarakat yang termasuk usia lansia juga dapat menjadi sampel penelitian untuk mengetahui bagaimana kepuasan, bagaimana tingkat usability aplikasi kucata'ki bukan hanya pada tingkat remaja, dan dewasa saja. Tetapi peneliti juga ingin memperluas cakupan informasi tingkat *usability* aplikasi kucata'ki melalui evaluasi *usability*, dengan sampel yang juga diambil dari populasi pada kelompok usia lanjut usia atau lansia di Kecamatan Bontoala, namun dengan catatan masih termasuk usia produktif.. Oleh karena itu, pengelompokan

umur `ini peneliti lakukan untuk memberikan wawasan lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna dari berbagai usia.

Selain pertimbangan sampel di atas, peneliti juga akan melakukan penelitian dengan mengambil sampel petugas kelurahan, dan kecamatan yang menjadi petugas untuk layanan aplikasi kucata'ki. Hal ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam mendapatkan informasi yang lebih akurat, dengan mempertimbangkan juga bahwa petugas kelurahan yang membantu masyarakat dalam menerima layanan. Oleh karena itu, peneliti juga mengambil sampel petugas kelurahan yang bertugas untuk membantu dalam penerimaan pelayanan. Selain itu melalui penetapan karakteristik, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk kebutuhan masyarakat setempat akan layanan berbasis digital.

Dalam menentukan jumlah sampel dari keseluruhan populasi di Kecamatan Bontoala, peneliti menggunakan rumus slovin.

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Populasi

e : Batas kesalahan atau ketidaktelitian

Berdasarkan data keseluruhan populasi Kecamatan Bontoala Kota Makassar adalah 55.201, dengan catatan *margin of error* atau persentase ketidakakuratan pengambilan sampel yaitu 10%.

$$n = \frac{55.201}{1+55.201(10\%)^2}$$

$$n = \frac{55.201}{1+55.201(0,01)}$$

$$n = \frac{55.201}{1+552,01}$$

$$n = \frac{55.201}{652,01}$$

$$n = 84,66 \text{ dibulatkan menjadi } 85$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus slovin di atas, dapat diketahui bahwa keseluruhan sampel dalam penelitian ini adalah 85 orang yang merupakan masyarakat

Kabupaten Bontoala yang telah mendapatkan dan mengakses layanan melalui aplikasi kucata'ki.

II.3.3 Operasionalisasi Variabel

Variabel Penelitian	Indikator	Pernyataan
<i>Usability</i> atau tingkat kegunaan aplikasi kucata'ki berdasarkan pada teori Lund (2001) dan penggunaan <i>USE Questionnaire</i>	<i>Usefulness</i> (kebergunaan)	<i>Usefulness</i> atau kegunaan berkaitan dengan tingkat kebergunaan aplikasi dalam membantu pencapaian tujuan a. Masyarakat merasa aplikasi kucata'ki ini membantu dalam pembuatan akta kematian b. Aplikasi kucata'ki membantu untuk mempercepat proses penyediaan layanan, dan mempermudah masyarakat untuk akses pengajuan akta kematian c. Masyarakat maupun pengguna merasa aplikasi kucata'ki berguna karena membantu dalam menghemat waktu pada pengajuan akta kematian
	<i>Ease of use</i> (kemudahan untuk digunakan atau kemudahan penggunaan)	<i>Ease of use</i> atau kemudahan penggunaan a. Pengguna merasa aplikasi kucata'ki ini mudah untuk digunakan dan mudah untuk dimengerti dalam proses pengajuan akta kematian b. Aplikasi kucata'ki bisa digunakan dengan mudah tanpa kesulitan pada proses pengajuan akta

	<i>Ease of learning</i> (kemudahan untuk dipelajari)	<i>Ease of learning</i> atau kemudahan untuk dipelajari - Masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan berbasis aplikasi pada aplikasi kucata'ki - Kemudahan untuk dipelajari dan diingat pada proses pengajuan akta bahkan pada penggunaan pertama kali
	<i>Satisfaction</i> (kepuasan)	<i>Satisfaction</i> atau kepuasan - Masyarakat maupun pengguna merasa puas pada pengajuan akta kematian berbasis aplikasi melalui aplikasi kucata'ki - Aplikasi kucata'ki memenuhi harapan pengguna dalam proses pengajuan akta

Sumber : Diolah Peneliti

II.3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data dari objek penelitian (Abdullah et al, 2022). Penggunaan instrumen penelitian yang tepat akan membantu peneliti dalam menghasilkan data yang bersifat *reliability* atau memberikan hasil pengukuran baik itu data maupun informasi yang konsisten bahkan jika diulangi, *validity* atau ketepatan instrumen yang digunakan dalam mengukur apa yang diteliti, dan *sensitivity* atau kemampuan instrumen dalam memberikan tanggapan pada variabel penelitian. Dalam Hikmawati (2020) beberapa jenis instrumen yang dapat digunakan dalam penelitian kuantitatif, yaitu kuesioner (angket), wawancara, lembar observasi, dan skala pengukuran bertingkat. Menurut Sugiyono (2018), instrumen penelitian dapat berupa test, angket, wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur. dan instrumen yang telah terstandar. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian yaitu kuesioner atau angket berupa *USE Questionnaire*.

Kuesioner sebagai instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *USE Questionnaire*. Penggunaan kuesioner *USE* dalam melakukan pengujian terhadap evaluasi usability aplikasi kucata'ki menekankan perspektif pengguna akhir sehingga hasil evaluasi akan lebih dapat menyesuaikan dengan keadaan nyata atau keadaan sesungguhnya di lapangan. Kuesioner *USE* dalam penelitian ini memiliki 20 pernyataan sebagai alat pengujian. Kuesioner *USE* dibuat oleh Lund, kemudian dikembangkan sebagai alat pengujian populer untuk mengukur tingkat kegunaan suatu produk, sistem, website, atau aplikasi, berdasarkan pada teori *usability*. Ada banyak keunggulan penggunaan kuesioner *USE*, diantara lain :

- a. *USE Questionnaire* membantu dalam pengukuran yang terstruktur yang mengukur berbagai aspek *usability*
- b. Pernyataan dalam *USE Questionnaire* yang dirancang dengan bahasa yang jelas dan sederhana
- c. Kuesioner *USE* tidak memerlukan pengukuran yang spesifik seperti kuesioner usability lainnya sehingga memudahkan dalam pengelolaan data dengan menggunakan pendekatan kuantitatif

Kuesioner *USE* dalam penelitian ini menggunakan 5 poin dari Skala Likert. Dengan 5 jenis penelitian oleh responden atau sampel, penilaian STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), Ragu-ragu atau Netral, S (Setuju), dan SS (Sangat Setuju). Penggunaan skala likert skala 1-5 adalah karena skala ini lebih mudah untuk dimengerti sampel pada proses pengisian jawaban kuesioner, mendorong beragam respon yang tidak hanya menyediakan respon setuju, dan tidak setuju saja, melainkan memberikan pilihan netral untuk mengurangi bias respon.

Tabel II.1 Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

II.3.5 Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Konsep validitas dan reliabilitas memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dalam memastikan bahwa hasil penelitian setelah melalui tahap pengumpulan dan analisis data, dapat dipercaya kredibel. Validitas dan reliabilitas dalam penelitian kuantitatif sebagai alat ukur untuk mengukur valid atau akurat, serta seberapa konsisten hasil pada penelitian yang dilakukan peneliti. Dalam penelitian ini validitas instrumen diuji dengan menggunakan metode uji *product moment pearson correlation*, yakni menghubungkan atau mengkorelasikan masing-masing skor item yang diperoleh dari jawaban atas kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengukur ketepatan kuesioner yang digunakan terhadap sesuatu hal yang seharusnya diukur dalam penelitian, dengan menggunakan IBM SPSS. Dengan catatan r merupakan nilai koefisien korelasi, r tabel untuk 30 orang adalah 0,361 pada tingkat signifikansi 5% berdasarkan pada distribusi tabel.

- a. Jika r hitung $>$ nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan valid
- b. Jika r hitung $<$ nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid, sehingga instrumen tersebut tidak dapat digunakan dalam penelitian

Adapun untuk reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus Alpha Croanbach (α) untuk menguji tingkat reliabilitas. Instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) jika memiliki alpha sebesar 0,6 atau lebih, dan instrumen bisa dikatakan tidak reliabel jika alpha setelah dihitung $<0,6$.

II.3.6 Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan pada buku Sugiyono (2018), teknik pengumpulan data kuantitatif terbagi atas kuesioner (angket), wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah *USE Questionnaire* yang terdiri atas 20 pernyataan yang akan direspon oleh sampel sebanyak 85 orang untuk mendapatkan informasi mengenai empat indikator penelitian yang peneliti gunakan berdasarkan pada teori *usability* Lund (2001). Kuesioner ini akan disebar ke masyarakat dan petugas di Kator Kelurahan yang memiliki pengalaman menggunakan aplikasi atau mendapatkan layanan berbasis aplikasi kucata'ki di Kecamatan Bontoala Kota Makassar. Berikut pernyataan *USE Questionnaire*, dengan penggunaan skala Likert 1-5 :

Tabel 2.3 Pernyataan Kuesioner *USE*

No.	Pernyataan	Skala
1	Aplikasi ini membantu saya lebih efektif dalam mengajukan permohonan akta kematian	1 s/d 5
2	Aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan saya untuk pengajuan akta kematian	1 s/d 5
3	Aplikasi ini memudahkan dalam mencapai apa yang saya inginkan (dalam pengajuan akta kematian)	1 s/d 5
4	Aplikasi ini menghemat waktu saya dalam melakukan pengajuan akta kematian	1 s/d 5
5	Aplikasi kucata'ki ini berguna	1 s/d 5
6	Aplikasi kucata'ki ini mudah untuk digunakan dalam mengajukan akta kematian	1 s/d 5
7	Menurut saya aplikasi kucata'ki dapat dengan mudah dimengerti oleh semua kalangan pengguna	1 s/d 5
8	Melalui aplikasi ini pengajuan akta kematian tidak membutuhkan banyak usaha	1 s/d 5
9	Saya tidak menemukan kendala ketika melakukan permohonan akta kematian berbasis aplikasi melalui aplikasi kucata'ki ini	1 s/d 5
10	Menurut saya semua orang akan menyukai aplikasi ini	1 s/d 5
11	Saya dapat mempelajari proses pengajuan akta kematian melalui aplikasi kucata'ki dengan mudah	1 s/d 5
12	Saya bisa dengan mudah mengingat bagaimana cara	1 s/d 5

13	Cara mengajukan permohonan akta kematian melalui aplikasi kucata'ki menurut saya mudah untuk dipelajari tanpa instruksi atau buku panduan	1 s/d 5
14	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi ini dengan cepat	1 s/d 5
15	Saya merasa semua orang dapat dengan cepat menguasai cara mengoperasikan aplikasi kucata'ki	1 s/d 5
16	Saya pikir saya akan sering melakukan pengajuan melalui aplikasi ini	1 s/d 5
17	Aplikasi kucata'ki ini menarik untuk digunakan	1 s/d 5
18	Menurut saya pengajuan akta kematian melalui aplikasi kucata'ki ini sangat memuaskan	1 s/d 5
19	Pengajuan melalui aplikasi kucata'ki ini nyaman dan mudah	1 s/d 5
20	Aplikasi ini bekerja sesuai apa yang saya inginkan dalam pengajuan akta kematian	1 s/d 5

Selain itu peneliti juga menggunakan teknik observasi (pengamatan) baik dalam mengumpulkan informasi awal terkait permasalahan dalam penelitian yang peneliti angkat, maupun pada proses penelitian berlangsung. Selain itu, teknik pengumpulan data lain yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data melalui dokumentasi. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen (Hardanii et al, 2020). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi untuk mengetahui daftar pemohon selama satu tahun jangka waktu yang telah mengajukan permohonan akta kematian di seluruh Kecamatan Bontoala, Kota Makassar.

II.3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif deskriptif atau statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018). Teknik analisis data pada penelitian ini melalui pendekatan kuantitatif deskriptif, hasil *USE Questionnaire* akan dihitung untuk mengetahui skor dan untuk mengetahui bagaimana hasil tingkat pengukuran suatu variabel pada populasi dan sampel penelitian. Dalam penelitian ini, teknik kuantitatif deskriptif digunakan karena kesesuaian dengan tujuan penelitian yang ingin mengetahui bagaimana tingkat kegunaan atau *usability* aplikasi kucata'ki pada pembuatan akta kematian di Kecamatan Bontoala, Kota Makassar. Berdasarkan pada empat variabel pada teori *usability* menurut Lund (2001) yaitu *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning*, dan *satisfaction*.

Analisis data menggunakan teknik kuantitatif deskriptif atau statistik deskriptif pada penelitian ini dilakukan melalui proses sebagai berikut :

1. Membuat daftar pernyataan *USE Questionnaire*, dalam penelitian ini peneliti mengadaptasi kuesioner USE oleh Lund (2001)
2. Menyebarkan kuesioner ke responden uji coba sebagai 30 responden untuk pengujian validitas dan reliabilitas
3. Menyebarkan *USE Questionnaire* kepada sampel sebanyak 85 orang baik itu petugas kelurahan maupun masyarakat yang pernah melakukan permohonan pengajuan akta kematian melalui aplikasi kucata'ki di Kecamatan Bontoala, Kota Makassar
4. Melakukan analisis data dengan mencari nilai *Mean* (rata-rata) tiap item pernyataan kuesioner, tiap indikator atau variabel, dan keseluruhan indikator *usability*
5. Menentukan nilai “pengkategorian” *usability* berdasarkan pada perhitungan nilai dan persentase kategori tingkat kebergunaan atau *usability* aplikasi kucata'ki

Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan *modus*, *median*, *mean* (pengukuran tendensi sentral), perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata, standar deviasi, perhitungan persentase (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, analisis data memfokuskan pada perhitungan persentase dan rata-rata (*mean*) untuk mengetahui tingkat *usability* tiap indikator.