

BAB I

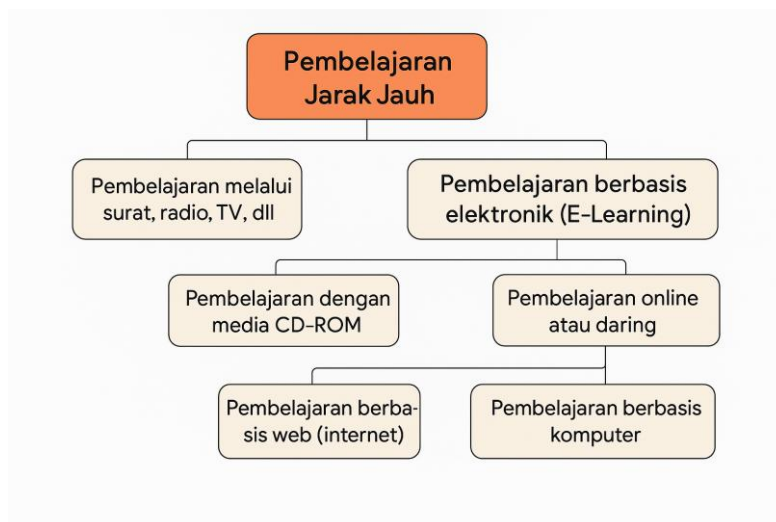
PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Era globalisasi yang ditandai oleh kemajuan teknologi informasi, dimana peran teknologi dalam berbagai aspek kehidupan semakin meningkat, termasuk di bidang pendidikan dan pelatihan. Salah satu bentuk penerapan teknologi yang semakin luas digunakan dalam pendidikan adalah Learning Management System (LMS), sebuah platform daring yang dirancang untuk memfasilitasi proses pembelajaran, pelatihan, serta pengelolaan interaksi antara peserta didik dan pengajar. Kehadiran LMS memungkinkan pengajar untuk mengelola materi pembelajaran, memberikan tugas, melakukan evaluasi, serta berkomunikasi dengan peserta secara lebih efektif dan efisien melalui media digital.

Learning Management System (LMS) merupakan salah satu bentuk dari Pembelajaran Elektronik (E-Learning) yang berbasis pada pembelajaran berbasis web (Web based Learning). Pembelajaran Elektronik (E-Learning) yang berbasis web (Web based Learning) disempurnakan dengan kehadiran Learning Management System (LMS) suatu aplikasi piranti lunak yang digunakan untuk administrasi, dokumentasi, pelaporan, otomatisasi, dan penyampaian suatu proses pembelajaran (Ellis, 2009 dalam Zulviana dkk, 2021:14).

Gambar I. 1 Kaitan pembelajaran jarak jauh, E-Learning, dan LMS (Zulviana dkk,2021:3)



Sumber (Ellis, 2009 dalam Zulviana dkk, 2021:14)

Melalui bagan di atas posisi LMS ada pada pembelajaran berbasis web. Hal ini juga ditandai dengan perkembangan pesat LMS saat era World Wide Web di tahun 1990an dan mulai menyebar ke seluruh dunia akibat masifnya perkembangan teknologi dan jaringan internet. Di Indonesia, LMS mulai masuk sejak awal 2000an dan menjadi primadona baru dalam kegiatan pembelajaran di perguruan tinggi. Populernya LMS di Indonesia di tandai dengan mulai meratanya pembangunan infrastruktur komunikasi yang mulai menyediakan jaringan internet.

Sesuai dengan peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Melalui E-Learning dan juga berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil Pasal 212 ayat (3) yaitu pengembangan kompetensi dalam bentuk pelatihan nonklasikal (online) dilakukan paling kurang melalui e-learning, bimbingan di tempat kerja, pelatihan jarak jauh, magang, dan pertukaran antara pegawai negeri sipil dengan pegawai swasta.

Sejak beberapa tahun terakhir LMS sudah digunakan oleh instansi pemerintah baik pusat dan pemerintah daerah. Salah satunya Penggunaan LMS di Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia (BPSDM) Provinsi Sulawesi Selatan dimulai pada tahun 2022, dengan awalnya memanfaatkan LMS milik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI). Namun, karena terbatasnya kapasitas platform tersebut, pemerintah melalui Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Sulawesi Selatan

Gambar 1. 2 tampilan login user LMS Appilajara'ki



Sumber : LMS Appilajara'ki

telah mengadopsi LMS sendiri sebagai upaya untuk mendukung pelaksanaan pelatihan dan pendidikan bagi aparatur sipil negara (ASN).

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Sulawesi Selatan, sebagai lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam meningkatkan kompetensi dan kapasitas sumber daya manusia (SDM) di lingkungan pemerintahan, mulai mengadopsi penggunaan Learning Management System (LMS) dalam berbagai pelaksanaan pelatihan. Pada tahun 2023 BPSDM Provinsi Sulawesi Selatan mengembangkan dan mulai menggunakan LMS sendiri yang diberi nama *LMS Appilajara'ki*. Sebuah platform pembelajaran daring yang dirancang untuk memfasilitasi pelatihan jarak jauh. Penggunaan LMS Appilajara'ki bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas terhadap pelatihan, memungkinkan peserta di berbagai wilayah untuk mengikuti pelatihan tanpa harus hadir secara fisik di lokasi pelatihan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelatihan, serta mendukung pengembangan sumber daya manusia di Sulawesi Selatan.

LMS Appilajara'ki (Learning Management System) merupakan sebuah sistem manajemen pembelajaran daring yang dikembangkan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Sulawesi Selatan. Sistem ini dirancang sebagai sarana untuk mengelola proses pelatihan dan pengembangan kompetensi aparat sipil negara (ASN) secara digital, efektif, dan terstruktur. Keberadaan LMS Appilajara'ki menjadi bagian dari transformasi digital dalam penyelenggaraan pelatihan aparatur, serta menjadi solusi terhadap kebutuhan pembelajaran yang fleksibel, efisien, dan mudah diakses. Platform ini memiliki beberapa fitur unggulan yang mendukung proses pembelajaran secara optimal, di antaranya:

Pengelolaan Pembelajaran Menyediakan sistem yang terintegrasi untuk mengatur, memantau, dan mengevaluasi proses belajar-mengajar secara menyeluruh. Beragam Model pembelajaran mendukung berbagai metode pembelajaran seperti pembelajaran sinkron (langsung), asinkron (mandiri), serta media digital seperti video, kuis, dan forum diskusi. Aksesibilitas dan Fleksibilitas dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui berbagai perangkat, memberikan kemudahan bagi ASN dalam menyesuaikan waktu dan tempat belajar. Asesmen dan Evaluasi Menyediakan fitur untuk penilaian peserta melalui ujian daring, tugas, dan kuis yang hasilnya dapat dipantau secara real-time. Pengembangan Kompetensi aparat sipil negara (ASN) bertujuan meningkatkan kapasitas dan kompetensi ASN sesuai dengan kebutuhan jabatan, kinerja, dan pelayanan publik. Dengan hadirnya LMS Appilajara'ki, Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelatihan ASN secara lebih adaptif dan inovatif.

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Sulawesi Selatan telah melaksanakan berbagai kegiatan kedisiplinan mulai dari diklat fungsional hingga diklat struktural. Salah satunya, pada tahun 2024 BPSDM Provinsi Sulawesi Selatan telah melaksanakan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) sebanyak 115 peserta yang terdiri dari 3 angkatan.

Berdasarkan Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 5 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan, BPSDM menggunakan metode pembelajaran *Blended Learning*. Yaitu pembelajaran Pelatihan Struktural yang dilakukan dengan memadukan metode klasikal (tatap muka) dengan metode pelatihan nonklasikal (online)

Gambar 1. 3 jenis jenis pelatihan struktural kepemimpinan



JENIS PELATIHAN

Pelatihan Struktural Kepemimpinan



Sumber website BPSDM 2024

Peserta pelatihan tiap angkatan akan melakukan pembelajaran mandiri melalui LMS berupa MOOC (*Massive Open Online Course*) lalu dilanjutkan dengan pembelajaran tatap muka virtual melalui zoom meeting, dan dilanjutkan pembelajaran klasikal (tatap muka). Dimana pembelajaran Mandiri yang dilakukan melalui LMS dilaksanakan selama 10 hari. Kemudian dilanjutkan pembelajaran tatap muka virtual selama 2 minggu, dan dilanjutkan pembelajaran tatap muka di kelas selama 2 minggu. Total lama pelatihan non klasikal dan klasikal adalah 3 bulan yang di dalamnya sudah termasuk studi lapangan dan jadwal *off campus*.

Sebagai platform yang digunakan untuk memfasilitasi pembelajaran jarak jauh, LMS Appilajara'ki memainkan peran penting dalam mengoptimalkan proses penyampaian materi dan interaksi selama pelatihan. Penggunaan LMS Appilajara'ki dalam proses pelatihan di BPSDM memberikan kemudahan akses bagi peserta untuk mengikuti pelatihan kapan saja dan di mana saja, tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Agar sistem ini benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya, diperlukan perhatian terhadap aspek usability, yaitu sejauh mana aplikasi dapat digunakan dengan mudah, efisien, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan. Kata usability sendiri berasal dari bahasa Inggris *usability*, berasal dari kata *usable* yang secara umum

berarti dapat digunakan. Usabilitas mengacu pada seberapa mudah dan efisien suatu aplikasi digunakan oleh penggunanya. Menurut Nielsen (2012), *usability* mencakup lima komponen utama yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. "*High usability translates into users being able to accomplish their tasks quickly and without errors, leading to higher satisfaction and greater effectiveness of the system.*" Usabilitas yang baik berarti pengguna dapat menyelesaikan tugas mereka dengan cepat dan tanpa kesalahan, yang menghasilkan kepuasan lebih tinggi dan efektivitas sistem yang lebih besar" Nielsen (2012). Melalui pendekatan ini, pengalaman pengguna terhadap LMS dapat dievaluasi secara menyeluruh, tidak hanya dari sisi teknis, tetapi juga dari sisi kenyamanan dan efektivitasnya dalam mendukung proses pembelajaran.

Dalam proses pengenalan dan penerapan sistem baru, pengguna umumnya menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan penyesuaian terhadap antarmuka dan alur kerja sistem tersebut. Hambatan tersebut kerap kali muncul dalam bentuk ketidakterbiasaan dalam mengoperasikan fitur, ketidaktahuan mengenai fungsi tertentu, maupun kesalahan dalam penggunaan sistem. Hal ini menjadi lebih kompleks ketika sistem digunakan oleh pengguna dengan latar belakang literasi digital yang beragam, seperti pada pelatihan di sektor pemerintahan.

Situasi serupa terjadi pada implementasi LMS Appilajara'ki yang digunakan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Sulawesi Selatan. Sebagai sistem yang relatif baru, beberapa peserta pelatihan mengungkapkan bahwa mereka mengalami kendala dalam mengakses dan menggunakan LMS, khususnya ketika jaringan internet tidak stabil. Gangguan koneksi ini proses pengunggahan tugas tertunda, hingga kesulitan dalam mengikuti sesi pembelajaran daring secara sinkron.

Di samping itu, permasalahan lain yang ditemukan adalah tidak jelasnya informasi yang disampaikan melalui pesan kesalahan ketika sistem mengalami gangguan. Pesan yang muncul umumnya bersifat umum dan tidak memberikan petunjuk spesifik mengenai penyebab kesalahan atau langkah perbaikan yang dapat dilakukan. Hal ini menimbulkan kebingungan dan menurunkan kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Kedua kondisi tersebut menunjukkan adanya tantangan dalam aspek *usabilitas* LMS Appilajara'ki. Berdasarkan teori *usabilitas* yang dikemukakan oleh Jakob Nielsen (2012), permasalahan terkait gangguan jaringan berkaitan dengan dimensi *efficiency*, yaitu sejauh mana sistem memungkinkan pengguna menyelesaikan tugas dengan cepat dan lancar. Sementara itu, pesan kesalahan yang tidak informatif mencerminkan kelemahan pada dimensi *errors*, yang menilai bagaimana sistem dapat membantu pengguna menghindari kesalahan serta memberikan dukungan saat kesalahan terjadi.

Berdasarkan beberapa literatur yang penulis telusuri, terdapat beberapa penelitian yang sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya di lokasi yang berbeda, dan juga dengan *variable*, dan fokus penelitian yang berbeda

namun menggunakan teori yang sama. Pertama Penelitian oleh **Evans Fuad, Regiolina Hayami, Almer Kharisma (2020)** – Penelitian ini berjudul "Evaluasi Usabilitas Website E-Learning UMRI" dengan menggunakan metode *Usability Testing* yang mencakup 5 variabel: *Learnability*, *Memorability*, *Efficiency*, *Errors*, dan *Satisfaction*. Data diambil dari 99 mahasiswa UMRI menggunakan kuesioner online, dan hasil pengolahan menggunakan Minitab. Hasilnya, website SIKULI UMRI memiliki nilai *Learnability* 80.74%, *Memorability* 95.6%, *Efficiency* 81.06%, *Errors* 64%, dan *Satisfaction* 81.14%. Direkomendasikan perbaikan pada variabel *Errors* untuk meningkatkan kenyamanan penggunaan.

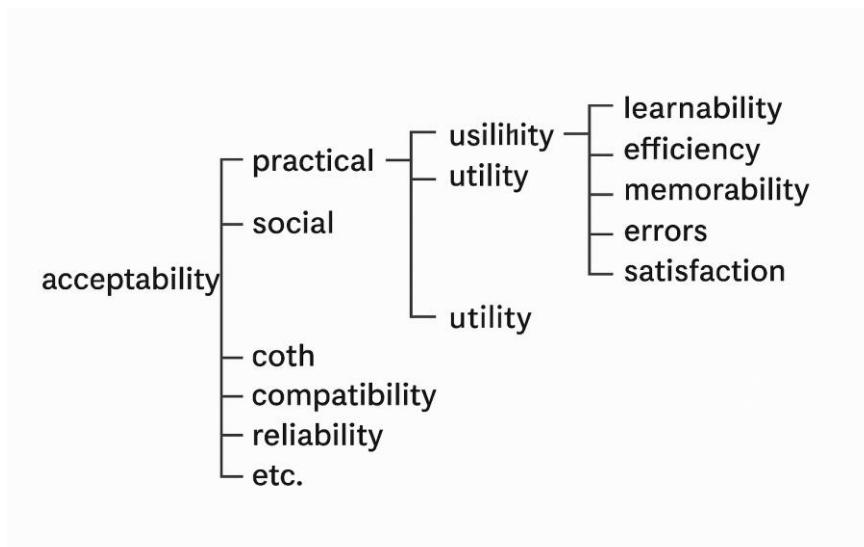
Penelitian kedua, oleh **Hardifa, N. (2020)** – Penelitian ini berjudul "Tingkat Pemanfaatan E-Learning di STKIP BBG Banda Aceh". Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengamati 5 komponen usabilitas yang dikemukakan oleh Nielsen: *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Errors*, dan *Satisfaction*. Hasilnya menunjukkan bahwa e-learning telah dimanfaatkan dengan baik sebagai media pembelajaran, namun diperlukan peningkatan dalam pemanfaatan fitur dan informasi di dalam sistem, termasuk penambahan fitur komunikasi langsung antara mahasiswa dan dosen. **Naqiyyah Tasya Puspita (2024)** – Penelitian ini meneliti *Usability Testing* pada website e-learning Universitas Teknologi Yogyakarta dengan fokus pada lima komponen usabilitas dari Nielsen: *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Errors*, dan *Satisfaction*. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan observasi, serta menemukan beberapa area yang membutuhkan peningkatan, terutama dalam efisiensi dan tingkat kesalahan sistem.

Berdasarkan sejumlah penelitian terdahulu yang telah dipaparkan sebelumnya, diketahui bahwa kajian mengenai usabilitas LMS (Learning Management System) umumnya lebih banyak dilakukan dalam konteks pendidikan formal atau institusi pendidikan tinggi. Sementara itu, penelitian yang secara spesifik membahas tingkat usabilitas penggunaan Learning Management System (LMS) di lingkungan instansi pemerintahan, khususnya dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pegawai, masih sangat terbatas atau bahkan belum ditemukan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang relevan untuk dikaji lebih lanjut.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul ***"Usabilitas LMS Appilajara'ki pada Peserta Diklat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sulawesi Selatan"*** guna menggambarkan dan menjelaskan bagaimana sistem ini digunakan dalam mendukung proses pelatihan, serta sejauh mana LMS tersebut memenuhi dimensi usabilitas berdasarkan perspektif pengguna.

Tinjauan Teori

Gambar 1. 4 Taksonomi Penerimaan Sistem Menurut Jakob Nielsen (1993)



Sumber Nielsen, Jakob. (1993). *Usability Engineering*. Boston: Academic Press

Teori usabilitas berakar dari bidang Human-Computer Interaction (HCI), yang berkembang pesat sejak tahun 1980-an seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Usabilitas pertama kali diperkenalkan sebagai konsep untuk memastikan bahwa teknologi tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga mudah digunakan oleh manusia. Jakob Nielsen, salah satu tokoh utama dalam HCI, mengembangkan teori usabilitas yang berfokus pada bagaimana teknologi dapat dirancang untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Dalam pendekatannya, Nielsen menyebutkan bahwa usabilitas bukan hanya tentang desain yang menarik, tetapi juga mencakup efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna ketika berinteraksi dengan teknologi.

Usabilitas secara historis dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang beragam, terutama dalam lingkungan kerja yang memanfaatkan komputer dan perangkat lunak untuk meningkatkan produktivitas. Konsep ini kemudian diperluas ke berbagai domain, termasuk administrasi publik, untuk memastikan bahwa sistem yang dirancang untuk mendukung tata kelola pemerintahan dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh masyarakat dan penyedia layanan. Standar internasional seperti ISO 9241-11 menegaskan pentingnya usabilitas dalam desain teknologi, dengan menyatakan:

"Usability is the extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency, and satisfaction in a specified context of use." (ISO 9241-11, 2018).

Definisi ini menegaskan bahwa suatu sistem harus dirancang tidak hanya untuk berfungsi secara teknis, tetapi juga untuk memastikan bahwa pengguna dapat mencapai tujuan mereka dengan mudah, efisien, dan memuaskan dalam konteks penggunaan yang spesifik.

Konsep usability dalam pengembangan sistem berfokus pada kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam bukunya yang berjudul *Usability Engineering* (1993), Jakob Nielsen mengungkapkan bahwa usability merupakan *system acceptability* atau penerimaan sistem secara keseluruhan yang merujuk pada sejauh mana suatu sistem dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan pengguna dan pemangku kepentingan lain. Jakob Nielsen menekankan prinsip *user centered design* yang menjadi faktor utama dalam perancangan sebuah layanan yang baru, yang dimaksud adalah sistem dan layanan perlu dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara langsung, dengan fitur – fitur intuitif dan mudah diakses oleh pengguna. Dengan adanya konsep usability, tersedia kerangka kerja untuk memastikan sebuah pelayanan berbasis digital dapat menjadi inklusif, meningkatkan efisiensi dalam operasional layanan dan mendukung interaksi yang lebih efektif antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam perspektif administrasi publik, teori usability dapat dikaitkan dengan paradigma *New Public Management* (NPM). NPM menekankan pendekatan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada hasil, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik yang setara dengan sektor swasta. Usability, dalam hal ini, menjadi salah satu elemen penting untuk mendukung pencapaian prinsip-prinsip NPM. Sistem pelayanan publik yang dirancang dengan tingkat usability tinggi memungkinkan administrasi publik untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, meningkatkan aksesibilitas layanan, dan mengurangi waktu serta biaya yang dibutuhkan untuk mengakses layanan tersebut. Pendapat Osborne dan Gaebler (1992) dalam bukunya *Reinventing Government* mendukung pentingnya inovasi dan efisiensi dalam administrasi publik. Mereka menekankan bahwa tata kelola pemerintahan yang efektif harus mampu mengadopsi prinsip-prinsip sektor swasta, termasuk desain sistem yang *user-friendly* untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Usability dalam konteks ini berperan sebagai jembatan antara teknologi dan kebutuhan masyarakat, memastikan bahwa layanan publik dapat diakses dengan mudah oleh semua lapisan masyarakat.

Peneliti kemudian melakukan tinjauan terhadap beberapa teori yang dapat menjelaskan dan mengukur usability. Salah satu pendekatan yang memberikan kerangka awal dalam menilai usability dikemukakan oleh Jacobsen (1999). Ia membagi proses evaluasi usability ke dalam empat jenis berdasarkan tahap dan tujuan pengujian, yaitu *exploratory*, *predictive*, *formative*, dan *summative*. Keempatnya menggambarkan bagaimana evaluasi dilakukan sepanjang siklus hidup pengembangan sistem.

1. Exploratory, bagaimana penggunaannya Dilakukan sebelum pembangunan antarmuka, Mempelajari bagaimana software digunakan, seberapa sering dan untuk apa, Mengumpulkan data yang digunakan–catatan statistik danobservasi dari penggunaan.
2. Predictive, memprediksi (akan) seberapa baik Memperkirakan seluruh kualitas dari antarmuka (seperti summative evaluation, tapi prediksi dilakukan di awal, Dilakukan sekali saat desain selesai dibuat, tapi sebelumproses implementasi
3. Formative, bagaimana dapat menjadi lebih baik Memberitahukan proses desain dan membantu meningkatkanantarmuka selama desain; Dilakukan selama pembangunan antarmuka; Mempelajari mengapa sesuatu menjadi salah, tidak hanyapada saat terjadi kesalahan; Mengumpulkan data proses–pengamatan kualitatif dari apayang terjadi dan bagaimana.
4. Summative, seberapa baik Penilaian dari semua kualitas dari antarmuka; Dilakukan satu kali pada antarmuka (kurang lebih) telah selesai; Membandingkan desain alternatif, atau menguji kebutuhan performansi yang telah didefinisikan.

Rangkaian evaluasi ini tidak hanya penting dalam proses desain, tetapi juga membuka jalan untuk masuk ke ranah pengukuran kualitas sistem secara terstandar. Pada titik ini, konsep usability dari **ISO 9241 (1998)** menjadi relevan untuk menjelaskan apa yang seharusnya diukur dari suatu sistem agar dapat dinyatakan usable (dapat digunakan) . Menurut ISO 9241 tentang usability, yaitu sejauh mana produk dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan efektif, efisien, dan mencapai kepuasan pengguna dalam konteks tertentu (ISO 9241, 1998). Dalam teorinya Ukuran usability harus mencakup tiga aspek, sebagai berikut :

1. Efektivitas menunjukkan tingkat akurasi dan kesempurnaan yang dicapai pengguna saat menjalankan tugas tertentu.
2. Efisiensi menunjukkan sumber daya yang digunakan terkait dengan akurasi dan kesempurnaan yang dicapai pengguna dalam menjalankan tugas.
3. Kepuasan menunjukkan pengguna merasa bebas dari tidak nyaman dan menunjukkan perilaku positif terhadap penggunaan produk.

ISO 9241 (1998) mendefinisikan usability sebagai sejauh mana produk dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan, dalam konteks penggunaan tertentu. Ketiga indikator ini mempersempit cakupan evaluasi Jacobsen, dari proses menuju hasil yang bisa diukur secara kuantitatif dan objektif. Misalnya, ketika dalam formative evaluation pengguna mengalami kesulitan menyelesaikan tugas, maka indikator efektivitas dari ISO dapat digunakan untuk menilai seberapa akurat dan lengkap tugas tersebut diselesaikan. Jika ditemukan

bahwa sistem membutuhkan waktu lama untuk digunakan atau banyak langkah yang tidak perlu, maka efisiensi menjadi ukuran penting untuk melihat ketepatan penggunaan sumber daya. Sementara itu, kepuasan sebagai dimensi emosional memberikan pemahaman tambahan tentang perasaan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Meskipun ISO telah memberikan kerangka hasil yang sistematis, pendekatannya cenderung bersifat makro dan umum. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap interaksi pengguna secara langsung, maka teori Jakob Nielsen (1993) melengkapi pendekatan ini dengan indikator usability yang lebih operasional.

Nielsen mengusulkan lima komponen usability, yakni learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction. Kelima aspek ini memperluas dan merinci indikator yang ditawarkan ISO, sekaligus menghubungkannya kembali pada tahapan evaluasi ala Jacobsen, teori usability oleh Jakob Nielsen menyediakan metode untuk mengevaluasi dan meningkatkan kegunaan sistem yang pada akhirnya mempercepat dan meningkatkan akurasi layanan publik. Usability menurut *Jakob Neilson* (1993) terdiri atas lima aspek antara lain : learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction dimana membantu pengguna menyelesaikan tugas dengan mudah dan efektif. Sistem yang mudah digunakan membantu pengguna menyelesaikan tugas dengan cepat dan tanpa kesalahan, sehingga mereka merasa puas dan sistem lebih efektif . Nielsen, J. (2000)

Jakob Nielsen (1993) mengemukakan 5 indikator untuk mengevaluasi tingkat usability sebuah sistem/produk (aplikasi), antara lain:

1. Learnability (mudah dipelajari) yaitu seberapa mudah pengguna dalam mempelajari dan memahami cara kerja sistem aplikasi saat pertama kali menggunakannya hingga mereka mahir dan dapat dengan mudah mencapai tujuan utama penggunaan aplikasi tersebut. Secara sederhana indikator ini mengukur seberapa mudah pengguna baru bisa mengakses dan menyelesaikan tugas utama dalam sistem tanpa merasa bingung atau terhambat.
2. Efficiency (efisien digunakan) yaitu Kemampuan pengguna dalam menggunakan sistem secara efisien dan produktif tanpa perlu melakukan banyak upaya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan cepat dan menghasilkan tingkat produktivitas yang tinggi.
3. Memorability (mudah diingat) yaitu kemudahan pengguna dalam mengingat cara menggunakan setiap fitur - fitur dalam aplikasi, bahkan setelah lama tidak menggunakannya. Desain aplikasi yang mudah diingat memungkinkan pengguna untuk cepat beradaptasi kembali tanpa kesulitan.
4. Errors (kesalahan) yakni sistem tidak membuat banyak kesalahan selama digunakan atau jika pada saat menggunakannya pengguna mendapat

kesalahan maka dengan mudah dapat mengatasinya. Indikator ini mencerminkan seberapa baik sistem/aplikasi membantu pengguna dalam mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan yang terjadi.

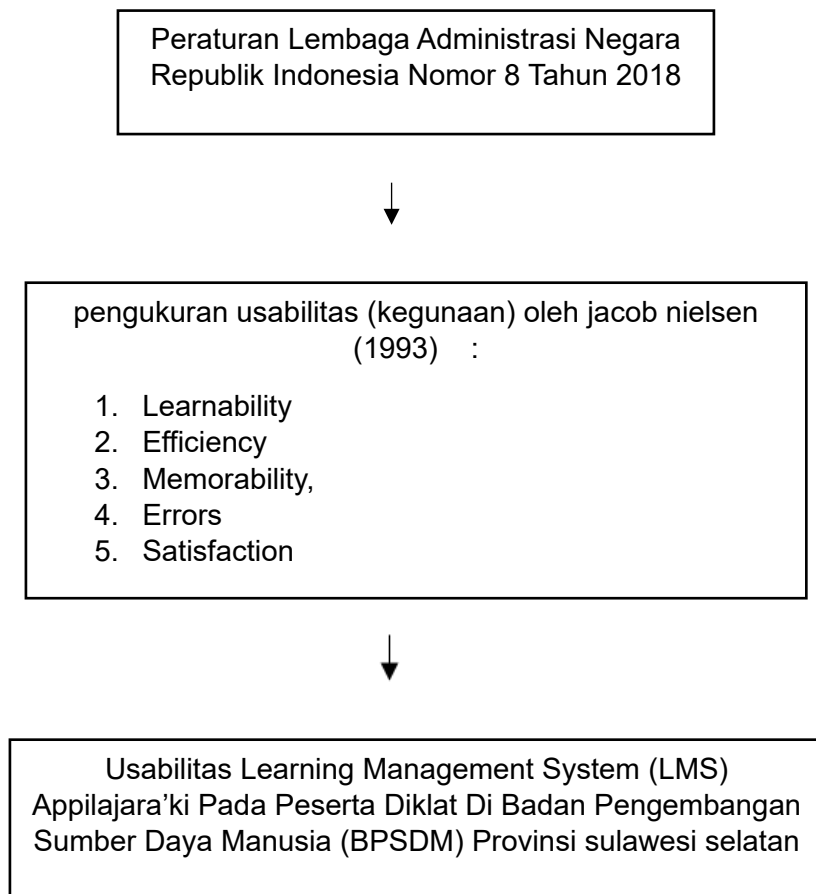
5. Satisfication (kepuasan) yakni sejauh mana pengguna merasa terbantu oleh fitur – fitur dalam sistem atau aplikasi. Indikator kepuasan ini menjadi tolak ukur seberapa baik aplikasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Pengguna merasa nyaman saat menggunakan sistem tersebut, tidak terdapat banyak kendala dalam mengoperasikannya yang membuat pengguna menjadi malas dalam menggunakannya, tampilan sistem terlihat baik sehingga membuat pengguna tidak merasa bosan saat menoperasikannya, ketika menggunakan sistem tersebut pengguna mendapatkan pengalaman yang baik.

Teori pengukuran usability yang dikemukakan oleh Jakob Nielsen (1993) dalam bukunya "Prioritizing Web Usability" memberikan landasan yang sangat kuat untuk dipilih sebagai salah satu teori utama dalam penelitian ini.

Teori-teori yang ditinjau kemudian dipilih satu yang paling sesuai untuk menjelaskan fenomena yang diangkat oleh peneliti, peneliti kemudian memilih untuk menggunakan teori pengukuran usability Jakob Nielsen (1993). Teori pengukuran usability oleh Jakob Nielsen (1993) dipilih sebagai salah satu landasan teori dalam penelitian ini karena memberikan kerangka kerja yang komprehensif dan praktis untuk menjelaskan dan menggambarkan kondisi usability LMS Appilajara'ki pada peserta pelatihan.

Berikut kerangka pikir yang dibuat oleh penulis:

Gambar I. 5 kerangka pikir



Sumber diolah peneliti 2025

I.3 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang penulis angkat sebagai berikut “Bagaimana kondisi usabilitas LMS Appilajara'ki Pada Peserta Diklat Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sulawesi Selatan?”

I.4 Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menggambarkan kondisi usabilitas LMS Appilajara'ki dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pada

peserta PKP (pelatihan pengawas kepemimpinan) di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sulawesi Selatan dengan menggunakan lima dimensi usability yang dikemukakan oleh Jakob Nielsen, yaitu learnability (kemudahan belajar), efficiency (efisiensi), memorability (kemudahan mengingat), errors (penanganan kesalahan), dan satisfaction (kepuasan pengguna).

2. Manfaat penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap manfaat yang akan didapatkan dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran khususnya untuk penulis sendiri dan secara umum untuk masyarakat. Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini sebagai salah satu kontribusi dalam meningkatkan kemampuan berpikir dalam bidang Administrasi Publik terutama terkait dengan Usabilitas LMS Dalam Pelatihan Peserta Diklat.

b) Manfaat Praktis

Pada penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis untuk pemahaman lebih mendalam terkait LMS dan usabilitynya terhadap peserta diklat. Serta mengasah keterampilan analisis tentang konsep Usabilitas LMS di sektor pendidikan dan pelatihan ASN dan diharapkan bagi instansi yang terkait dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sulawesi Selatan.

BAB II

METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam kondisi alami objek yang diteliti, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2017:9). Tipe studi kasus dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara rinci suatu fenomena atau peristiwa dalam konteks kehidupan nyata, dengan fokus pada penggalian makna, proses, dan pengalaman yang dialami oleh subjek penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dinamika yang terjadi secara menyeluruh, sehingga hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang utuh terhadap kasus yang diteliti.

II.2 Fokus penelitian

Penelitian ini akan di fokuskan pada pada penggunaan LMS Appilajara'ki dalam mendukung proses pembelajaran peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Sulawesi Selatan. Pengukuran usabilitas dalam penelitian ini mengacu pada lima dimensi usabilitas yang dikemukakan oleh Jakob Nielsen, yaitu learnability (mudah dipelajari), efficiency (efisiensi penggunaan), memorability (kemudahan mengingat), error (penanganan kesalahan), dan satisfaction (kepuasan pengguna). Adapun pengukuran usabilitas yang dimaksud adalah :

- 1) Learnability (mudah dipelajari) yaitu seberapa mudah pengguna dalam mempelajari dan memahami cara kerja sistem aplikasi saat pertama kali menggunakannya hingga mereka mahir dan dapat dengan mudah mencapai tujuan utama penggunaan aplikasi tersebut. Secara sederhana indikator ini mengukur seberapa mudah pengguna baru bisa mengakses dan menyelesaikan tugas utama dalam sistem tanpa merasa bingung atau terhambat.
- 2) Efficiency (efisien digunakan) yaitu Kemampuan pengguna dalam menggunakan sistem secara efisien dan produktif tanpa perlu melakukan banyak upaya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan cepat dan menghasilkan tingkat produktivitas yang tinggi.
- 3) Memorability (mudah diingat) yaitu kemudahan pengguna dalam mengingat cara menggunakan setiap fitur - fitur dalam aplikasi, bahkan setelah lama tidak menggunakannya. Desain aplikasi yang mudah diingat memungkinkan pengguna untuk cepat beradaptasi kembali tanpa kesulitan.
- 4) Errors (kesalahan) yakni sistem tidak membuat banyak kesalahan selama digunakan atau jika pada saat menggunakannya pengguna mendapat kesalahan maka dengan mudah dapat mengatasinya. Indikator ini

mencerminkan seberapa baik sistem/aplikasi membantu pengguna dalam mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan yang terjadi.

- 5) Satisfication (kepuasan) yakni sejauh mana pengguna merasa terbantu oleh fitur – fitur dalam sistem atau aplikasi. Indikator kepuasan ini menjadi tolak ukur seberapa baik aplikasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Pengguna merasa nyaman saat menggunakan sistem tersebut, tidak terdapat banyak kendala dalam mengoperasikannya yang membuat pengguna menjadi malas dalam menggunakannya, tampilan sistem terlihat baik sehingga membuat pengguna tidak merasa bosan saat menoperasikannya, ketika menggunakan sistem tersebut pengguna mendapatkan pengalaman yang baik.

II.3 Prosedur Penelitian

II.3.1 Penentuan Informan

sumber atau informan merupakan subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena dan permasalahan yang terjadi pada lokasi penelitian. Adapun narasumber atau informan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial BPSDM Provinsi Sulawesi Selatan
2. Widyaiswara/pengajar
3. Admin pengelola LMS Appilajara'ki
4. Peserta pelatihan PKP (pelatihan kepemimpinan pengawas)

II.3.2 Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data adalah langkah penting dalam penelitian, karena data yang terkumpul akan digunakan sebagai bahan analisis. Dalam penelitian kualitatif ini, teknik yang akan digunakan adalah triangulasi (Moleong 2004: 135).

1. Observasi
Observasi atau pengamatan adalah metode pengumpulan data dengan cara mengamati kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini dilakukan observasi di kantor Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sulawesi Selatan
2. Wawancara
Wawancara adalah proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang berhadapan secara langsung dengan narasumber. Dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara kepada pengguna serta informan terkait usability LMS Appilajara'ki pada Peserta Diklat Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Sulawesi Selatan Tujuan wawancara ialah untuk mengetahui apa yang terkandung dalam pikiran dan hati orang lain, bagaimana pandangannya tentang dunia, yaitu hal-hal yang tidak peneliti ketahui melalui observasi.
3. Dokumentasi

Menurut Moleong (2011: 216) dokumentasi mencakup semua bahan tertulis atau film, sedangkan record merujuk pada pernyataan tertulis yang dibuat oleh individu atau lembaga untuk menguji suatu peristiwa atau menyajikan catatan akuntansi. Teknik dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dalam bentuk tulisan, gambar, maupun elektronik. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang terakhir dalam penelitian ini, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa video, foto, buku, peraturan dan juga pasal yang berhubungan dengan pelaksanaan pelatihan pada peserta PKP (pelatihan kepemimpinan pengawas) dalam menggunakan LMS Appilajara'ki

II.3.1 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses sistematis dalam mencari dan menyusun data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses ini mencakup langkah-langkah penting, seperti merumuskan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur penelitian, mengumpulkan data spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif dari tema khusus hingga tema yang lebih umum, serta menafsirkan makna dari kata tersebut. Peneliti yang terlibat dalam penelitian harus mengadopsi pendekatan induktif, berfokus pada makna individu, serta memahami kompleksitas suatu masalah (Creswell 2013: 4-5). Dalam penelitian ini, penulis menganalisis Usabilitas LMS Appilajara'ki pada Peserta Diklat Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Povinsi Sulawesi Selatan dengan teknik analisis kualitatif dengan metode deskriptif. Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Langkah ini melibatkan konversi hasil wawancara mengenai penggunaan LMS Appilajara'ki menjadi teks (transkrip), pemindaian materi terkait LMS Appilajara'ki, pengetikan data lapangan yang diperoleh dari observasi dan wawancara, serta pengelompokan dan penyusunan data ke dalam kategori yang berbeda sesuai dengan sumber informasi. Proses ini membantu dalam mengorganisir informasi yang berkaitan dengan efektivitas, manfaat, dan tantangan dari penggunaan LMS Appilajara'ki sehingga memudahkan analisis dan interpretasi data untuk menghasilkan kesimpulan yang informatif dan relevan mengenai Usabilitas LMS Appilajara'ki pada Peserta Diklat Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Reduksi Data

Data yang terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk uraian singkat dan sejenisnya, data yang lebih baik adalah jalan masuk utama untuk analisis kualitatif yang valid. Reduksi data berarti

menyederhanakan informasi awal yang dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai penggunaan LMS Appilajara'ki pada peserta pelatihan.

3. Penyajian data

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk naratif untuk memberikan gambaran yang terstruktur dan sistematis tentang kondisi usabilitas penggunaan LMS appilajara'ki pada peserta PKP di badan pengembangan sumber daya manusia provinsi sulawesi selatan. Proses ini mencakup seleksi dan pemfokusan data yang relevan untuk mengubahnya menjadi informasi yang lebih bermakna, sehingga memudahkan penarikan kesimpulan mengenai efektivitas dan tantangan inovasi ini. Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian deskriptif yaitu berusaha menggambarkan fenomena yang terjadi secara realistis, nyata dan kekinian. Data-data yang tersusun dengan benar dalam penyajian data memungkinkan peneliti untuk menarik Kesimpulan dengan benar.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*)

Penarikan kesimpulan menjadi tahap akhir di mana data yang telah direduksi dan disajikan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kesimpulan dibuat dengan membandingkan data untuk menilai sejauh mana LMS appilajara'ki baik digunakan dalam mencapai tujuan yang diharapkan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan atau pengembangan lebih lanjut berdasarkan temuan penelitian.

II.3.4 Validitas Dan Reabilitas Data

1. Validitas Data

Proses pengembangan instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menguji validitas data. Validitas mengacu pada tingkat ketepatan antara data yang ada pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Untuk memastikan akurasi dan keandalan data dalam penelitian terkait usabilitas LMS Appilajara'ki pada peserta diklat di BPSDM Provinsi sulawesi selatan peneliti akan melakukan triangulasi sumber data. Triangulasi ini bertujuan untuk mengatasi potensi penyimpangan dalam proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data. Dalam menggali kebenaran data atau informasi yang diperoleh, peneliti menggunakan berbagai sumber data berbeda. Misalnya, selain dari wawancara, data atau informasi juga diperoleh dari sumber lain seperti studi pustaka, dokumen, atau arsip, guna memperkuat dan memvalidasi temuan penelitian

2. Reliabilitas Data

Menurut Sugiyono (2015: 183) menyatakan bahwa realibilitas data berkaitan dengan tingkat konsistensi dan stabilitas data. Dalam penelitian kualitatif, data dianggap tidak valid jika tidak terdapat

perbedaan antara laporan hasil penelitian dan kenyataan yang terjadi selama penelitian. Untuk menguji realibilitas dalam penelitian kualitatif, laporan penelitian harus disusun dengan jelas, rinci, sistematis, dan dapat dipercaya. Hal ini penting agar pembaca dapat memahami hasil penelitian, seperti dalam studi mengenai usability LMS Appilajara'ki pada peserta diklat di BPSDM Provinsi Sulawesi Selatan