

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini, banyak pemerintahan di era digital saat ini mulai menggunakan teknologi informasi dalam operasi dan manajemen mereka. Aplikasi *Software* Pengelolaan Akreditasi (SPA) adalah perangkat lunak yang dibuat untuk membantu proses akreditasi dalam mengelola data dan proses yang ada. Perangkat lunak ini membantu mengelola data, dokumen, dan seluruh proses yang terkait dengan akreditasi, mulai dari persiapan borang hingga pelaporan hasil, Soeharso (2022).

Untuk digitalisasi layanan akreditasi lembaga pelatihan kerja Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan mulai merancang Aplikasi *Software* Pengelolaan Akreditasi (SPA) pada tahun 2022. Ini akan mempercepat dan mempermudah proses akreditasi pemerintah dan LPK. Setelah tahap perencanaan dan pengembangan, aplikasi SPA dimulai pada tahun 2023 untuk menguji kinerja dan efisiensi sistem. Pada tahun 2024, aplikasi ini mulai dioperasikan secara penuh dan digunakan secara menyeluruh dalam proses pengelolaan akreditasi di Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan. Diharapkan bahwa aplikasi berbasis teknologi seperti ini akan meningkatkan produktivitas dan efisiensi pekerjaan. Namun, evaluasi tingkat kepuasan pengguna diperlukan untuk memastikan bahwa Aplikasi ini tidak hanya memiliki banyak manfaat bagi penggunanya, tetapi juga sangat mudah digunakan. Salah satu cara terbaik untuk mengukur kemudahan penggunaan adalah dengan melakukan tes kemudahan penggunaan kepuasan pengguna adalah *Usability Testing*.

Hal ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas aplikasi SPA agar lebih efektif dalam mendukung pengelolaan akreditasi dan meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja para pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan. *Usability Testing* diharapkan dapat mengumpulkan data yang

akurat tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SPA serta rekomendasi untuk memperbaiki aspek yang kurang memadai.

Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SPA sangat penting bagi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Analisis ini dapat menawarkan informasi yang berharga untuk pengembangan aplikasi berikutnya dan menjadi dasar untuk peningkatan kualitas layanan di sektor pemerintahan. Pengelolaan akreditasi yang efektif dan transparan sangat penting dalam hal ini karena akreditasi menunjukkan kualitas organisasi yang diawasi oleh Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Sari et al., 2021).

Kemudahan penggunaan aplikasi adalah salah satu komponen yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Sebuah aplikasi yang mudah digunakan dapat menghemat waktu pengguna dan meningkatkan efisiensi operasional tiga kali lipat. Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan bahwa aplikasi SPA yang digunakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan benar-benar sesuai dengan kebutuhan memenuhi persyaratan kemudahan penggunaan yang diinginkan oleh penggunanya (Hadi et al., 2020). Kinerja dan keandalan aplikasi dalam menangani data akreditasi yang besar juga harus diperhatikan. Aplikasi berbasis teknologi sering menghadapi masalah ini (Budiarto, 2021).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SPA yang digunakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan. Melalui hasil analisis ini, diharapkan dapat ditemukan area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas aplikasi tersebut. Lebih lanjut, hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya yang menggunakan aplikasi serupa, untuk terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan dalam layanan berbasis teknologi.

Setelah melakukan observasi di lokasi penelitian, peneliti melakukan pengamatan langsung atau observasi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Provinsi Sumatera Selatan sebagai bagian dari proses penelitian. Penelitian ini dilakukan di dinas ini karena topik yang diteliti mungkin relevan atau penting dengan kebijakan, program, atau tindakan dinas dalam bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi. Proses observasi yang dilakukan di tempat ini akan memberikan data dan informasi yang diperlukan untuk mempelajari atau menganalisis bagian tertentu dari penelitian.

Berdasarkan hal-hal yang disebutkan di atas, penulis berniat melakukan penelitian ini dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Spa (Software Pengelolaan Akreditasi) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatra Selatan Menggunakan Metode Usability Testing”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis tulis, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SPA (*Software Pengelolaan Akreditasi*) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatra Selatan dalam hal kemudahan penggunaan, kecepatan, dan akurasi pengolahan data?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi SPA, dan bagaimana pengaruhnya terhadap *efektivitas* dan efisiensi pekerjaan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatra Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumus masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SPA dalam hal kemudahan penggunaan, kecepatan, dan akurasi pengolahan data di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatra Selatan.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengguna dalam penggunaan aplikasi SPA serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi aplikasi dalam mendukung pengelolaan akreditasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bukan hanya kepada peneliti sendiri, melainkan juga kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini, berikut manfaat pada dinas tenaga kerja;

1. Manfaat Penelitian bagi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatra Selatan Meningkatkan efisiensi dan akurasi 5 pengelolaan akreditasi dengan memperbaiki aplikasi SPA berdasarkan hasil evaluasi dan meningkatkan kepuasan pengguna dan produktivitas pegawai melalui perbaikan antarmuka dan kinerja aplikasi.
2. Manfaat Penelitian bagi Mahasiswa Mengembangkan keterampilan riset dan analisis sistem dalam mengevaluasi aplikasi berbasis teknologi dan memahami penerapan teknologi di sektor publik dan tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan sistem informasi pemerintah.

