

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Aplikasi Mobile

Aplikasi mobile merupakan suatu program yang memungkinkan penggunanya melakukan sesuatu yang diartikan sebagai sekedar perpindahan antar tempat dalam suatu sistem komputer tanpa mengganggu komunikasi. Aplikasi mobile dapat tetap digunakan oleh pengguna walau tidak berada pada lokasi yang sama.

Menurut Piyanieta (2016), aplikasi mobile merupakan salah satu pencapaian perkembangan teknologi global. Awalnya aplikasi hanya digunakan pada perangkat komputer, namun kini aplikasi juga digunakan pada perangkat genggam (Piyanieta, 2016). Aplikasi mobile adalah perangkat lunak yang dapat digunakan melalui smartphone, komputer, atau tablet dan dapat diunduh melalui platform seperti Play Store atau App Store. Aplikasi ini dirancang dengan fungsi tertentu yang dapat meningkatkan nilai fungsional perangkat mobile itu sendiri. Kehadiran aplikasi mobile bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai layanan internet menggunakan perangkat mereka (Hasan, 2019).

Menurut Saripudin (2019), dalam jurnalnya menyebutkan terdapat beberapa tujuan pada aplikasi mobile serta tujuan aplikasi mobile, yaitu :

1. Mempermudah produsen dalam memenuhi kebutuhan serta harapan-harapan konsumen terhadap perusahaan.
2. Mempermudah konsumen dalam mencari produk yang diinginkan serta melacak suatu produk yang akan dibeli.
3. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu dan pelayanan serta memperlancar mobilitas aktivitas perusahaan.
4. Menciptakan inovasi baru yang berguna bagi perkembangan perusahaan. (Saripudin, 2019)

2.2. User Experience

Department of Health & Human Services (DHHS) (2014), menyatakan UX berfokus atau menitikberatkan secara mendalam tentang

pengalaman pengguna, mencakup kebutuhan, nilai-nilai, kemampuan, serta juga keterbatasan mereka.

Frith (2018), Hal ini menunjukkan bahwa penelitian kegunaan berfokus pada interaksi antara manusia dan teknologi informasi melalui antarmuka aplikasi. Penelitian ini secara umum berfokus pada kemudahan belajar (learnability), konsistensi antarmuka (memorability), efisiensi dalam menyelesaikan tugas tanpa kesalahan (produktivitas), dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi. (Wiwesa, 2021)

Menurut Frank Guo (2012), Menurut teorinya, User Experience mencakup berbagai aspek, mulai dari kemudahan penggunaan dan keterlibatan pelanggan hingga daya tarik visual suatu produk.



Gambar 2. The four elements of user experience Frank Guo

User Experience mencakup seluruh aspek psikologis dan perilaku yang terlibat dalam interaksi pengguna dengan produk (Guo, 2012). Frank Guo merumuskan pendekatan untuk menyederhanakan pengukuran User Experience, sehingga lebih mudah dipahami oleh khalayak luas, yakni dengan membaginya menjadi empat elemen atau variable, diantaranya :

2.3.1. Value

Penting untuk memiliki nilai atau manfaat yang diberikan oleh aplikasi atau pelayanan yang digunakan, elemen ini mewakili akan pemenuhan kriteria kebutuhan aplikasi untuk pengguna. Suatu nilai juga mengukur sisi perasaan dari pengalaman pengguna selama menggunakan serta mengukur elemen-elemen atau fungsional sistem pada aplikasi. Apabila dalam sebuah aplikasi yang didapatkan menurut bagi pengguna

sesuai akan dengan fungsi dan kebutuhannya maka aplikasi tersebut memiliki nilai fungsi dimata pengguna. Hal ini mencakup apakah aplikasi terdapat kelengkapan, ketepatan serta kesesuaian akan kebutuhan dan fungsinya.

2.3.2. *Adoptability*

Kemampuan untuk diadopsi atau kemampuan untuk menyesuaikan diri melalui katakteristik fitur dari proses suatu sistem, elemen ini mencakup pembelian, mengunduh, pemasangan, hingga mulai untuk menggunakan produk, dengan kata lain ini meliputi langkah-langkah pengguna sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi, seperti apakah aplikasi mudah untuk diperoleh dan dinstall, mudah untuk dioperasikan, dan aman selama digunakan.

2.3.3. *Desirability*

Desirability merupakan keinginan pengguna untuk mengetahui lebih akan fungsi aplikasi saat digunakan atau ketertarikan pengguna untuk berinteraksi dengan produk dan kesesuaian tampilan aplikasi yang dirasakan oleh pengguna, dalam elemen ini mencakup apakah pengguna merasakan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan aplikasi, menemukan kegunaan dan fungsi aplikasi sehingga pengguna merasakan pengalaman dari keinginannya yang telah terlaksana.

2.3.4. *Usability*

Konsep kebergunaan dari pengalaman pengguna aplikasi, konsep elemen ini merujuk pada kemudahan dalam menjalankan aplikasi, elemen ini mengevaluasi sejauh mana pengguna memanfaatkan atau menggunakan aplikasi dengan baik. Kegunaan merujuk pada sejauh mana aplikasi dapat dimanfaatkan oleh pengguna untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan pengguna. Elemen ini mencakup apakah aplikasi mudah untuk dipelajari atau dipahami (*learnbility*), mudah untuk diingat (*memorability*) dan mudah untuk menemukan informasi (*content discoverbility*) (Elviera Putri Erintasari Wibowo, 2022).

2.4. Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2005), menjelaskan pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sekelompok orang yang terlibat dalam berbagai aktivitas bermanfaat dalam suatu komunitas atau organisasi. Pelayanan bagian dari proses memenuhi kebutuhan dengan melibatkan interaksi langsung dari pihak lain. Perusahaan yang dapat memberikan pelayanan unggul akan menciptakan citra positif bagi dirinya (Sinambela, 2005). Pelayanan yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali menggunakan produk tersebut. Memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan harapan pelanggan sangatlah penting, karena pelayanan bukan sekadar melayani, tetapi juga mencakup pemahaman, empati, dan kemampuan menyentuh hati pelanggan. Hal ini akan memperkuat posisi perusahaan dalam benak pelanggan. (Thorik dan Utus, 2006).

Menurut Kurniawan (2005), Pelayanan publik adalah proses menyediakan layanan yang ditujukan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang terhubung dengan organisasi berdasarkan aturan sistem yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, suatu pelayanan bisa dipahami bahwa semua jenis layanan berupa produk dan layanan menjadi kewajiban dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, dan BUMD sebagai penyedia layanan.

Terkait dari berbagai definisi yang telah dijelaskan, disimpulkan pelayanan publik menjadi bagian pemberian jasa untuk melayani akan memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, serta organisasi lain yang terhubung dengan suatu organisasi, sejalan pada aturan dan tahapan yang ditetapkan. Dalam pelayanan publik, terdapat tiga elemen utama, pertama, organisasi yang menyelenggarakan layanan; kedua, yang menerima pelayanan yaitu pelanggan, mencakup individu, masyarakat, atau organisasi yang memiliki kepentingan; ketiga, tingkat pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan. ((Dr. Erwan Agus Purwanto, 2016)

Pelaksanaan pelayanan publik perlu memiliki pedoman pelayanan yang jelas dan di publikasikan agar memberikan kepastian bagi penerima

layanan. Hal tersebut berfungsi sebagai tolak ukur yang wajib dipatuhi oleh pihak penyedia maupun penerima layanan, sebagaimana tercantum dalam Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003, bagian VB, yang mencakup beberapa aspek penting, diantaranya:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur ini distandarisasi bagi penyedia dan penerima layanan, termasuk proses pengadaan.

2. Waktu penyelesaian

Hal ini dalam durasi pelayanannya telah ditetapkan, mulai dari pengajuan permohonan hingga selesainya layanan, termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif yang dikenakan mencakup dalam proses pelayanan, beserta rincian biaya yang terkait.

4. Produk Pelayanan

Hasil akhir dari pelayanan yang diterima, sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan pelayanan yang memadai disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi pemberi layanan harus ditentukan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan.

Memberikan layanan yang baik adalah cara perusahaan untuk memastikan kepuasan pada konsumen. Ketika konsumen merasa senang dengan pelayanannya, menunjukkan menunjukkan bahwa perusahaan berhasil menyediakan layanan yang memuaskan, namun sebaliknya ketika pelanggan atau penerima layanan merasa tidak puas, perusahaan perlu mengevaluasi kualitas layanannya. Tidak seperti produk yang dapat dijelaskan secara objektif, pelayanan bersifat subjektif karena melibatkan

interaksi sosial yang dipengaruhi oleh nilai-nilai, perasaan, dan perilaku baik dari pemberi maupun penerima layanan.

Kepuasan akan dirasakan oleh masyarakat jika mereka mendapatkan layanan yang berkualitas. Konsep pelayanan yang efektif didefinisikan sebagai layanan yang memenuhi standar kualitas, seperti respons yang cepat, pengalaman yang menyenangkan, minim kesalahan, serta pelaksanaan yang tepat dari serangkaian prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. (Moenir, 2015)

