ANALISA KUALITAS DESAIN UI/UX APLIKASI SILTANUS L-MOB USTADZ PADA BAGIAN KESRA KANTOR SETDA KOTA PALEMBANG

M Syahril[1], Devi Udariansyah[2]

[1,2]*Universitas Bina Darma*
E-mail : devi.udariansyah@binadarma.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini menyajikan analisis kualitas desain User Interface (UI) dan User Experience (UX) aplikasi Siltanus L-MOB Ustadz yang digunakan oleh Bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Kantor Setda Kota Palembang. Dalam era digital, aplikasi ini berfungsi penting dalam memonitor dan memvalidasi kegiatan keagamaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan dan identifikasi masalah yang menghambat efektivitas aplikasi. Metodologi yang digunakan adalah Heuristic Evaluation berdasarkan 10 prinsip Nielsen. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun aplikasi memiliki fitur fungsional yang baik, terdapat sejumlah masalah dalam navigasi dan penanganan kesalahan yang dapat mengurangi pengalaman pengguna, terutama bagi Ustadz yang mengakses aplikasi melalui perangkat mobile. Rekomendasi untuk perbaikan desain disarankan guna meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna. Diharapkan analisis ini dapat menjadi acuan bagi pengembangan aplikasi yang lebih user-friendly dan efektif di masa depan.

Kata Kunci : *User Interface (UI), User Experience (UX), Heuristic Evaluation, Aplikasi Siltanus L-MOB, Pemerintahan Digital*

PENDAHULUAN

Di era transformasi digital saat ini, implementasi *E-Government* atau pemerintahan berbasis elektronik bukan lagi sekadar opsi, melainkan kebutuhan mendesak bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik. Pemerintah Kota Palembang, melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Kantor Sekretariat Daerah, telah mengambil langkah strategis dengan mengadopsi teknologi informasi untuk menunjang operasional kerja, salah satunya melalui pengembangan aplikasi **Siltanus L-MOB (Sistem Laporan Mobile) Ustadz**.

Aplikasi Siltanus L-MOB dirancang sebagai instrumen vital untuk memonitoring, mengevaluasi, dan memvalidasi kinerja para Ustadz dan Ustadzah di lingkungan Pemerintah Kota Palembang. Berdasarkan observasi awal, aplikasi ini memiliki kompleksitas fitur yang cukup tinggi, mencakup manajemen *Dashboard* statistik, validasi data pengguna (*Verifikasi User*), pelacakan lokasi berbasis peta digital (*Geotagging/Peta Lokasi*), hingga pelaporan kegiatan harian secara *real-time*. Data yang diinput melalui sistem ini menjadi basis pengambilan keputusan bagi pemerintah daerah terkait distribusi insentif dan evaluasi program keagamaan.

Namun, keberhasilan sebuah sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kehandalan kode program (*backend*) atau kelengkapan fitur semata, melainkan sangat bergantung pada kualitas antarmuka pengguna (*User Interface/UI*) dan pengalaman pengguna (*User Experience/UX*). Dalam konteks aplikasi L-MOB, pengguna utamanya adalah para Ustadz dan Ustadzah yang memiliki latar belakang usia dan tingkat literasi digital yang beragam. Sebuah aplikasi yang memiliki fitur canggih akan menjadi tidak efektif apabila desain antarmukanya membingungkan, navigasinya tidak intuitif, atau alur penginputan datanya terlalu rumit bagi pengguna awam.

Selama pelaksanaan kegiatan Studi Independen di Bagian Kesra Kantor Setda Kota Palembang, penulis mengamati adanya beberapa friksi dalam interaksi pengguna dengan sistem. Mulai dari tata letak tabel data yang padat informasi, inkonsistensi visual pada status data (aktif/tidak aktif), hingga penanganan pesan kesalahan (*error handling*) yang terkadang kurang informatif—seperti ditemukannya tampilan *broken image* atau indikator "file tidak ditemukan" yang dapat membingungkan pengguna. Selain itu, fitur krusial seperti pemetaan lokasi dan pengunggahan bukti kegiatan memerlukan alur UX yang mulus (seamless) untuk meminimalisir kegagalan input data yang dapat merugikan para Ustadz selaku pelapor.

Ketidaktepatan desain UI/UX dapat berdampak pada *human error*, kelelahan pengguna (*user fatigue*), hingga resistensi dalam menggunakan teknologi tersebut. Oleh karena itu, analisis mendalam mengenai kualitas desain UI/UX aplikasi Siltanus L-MOB menjadi sangat urgen untuk dilakukan. Analisis ini tidak hanya bertujuan untuk mencari kesalahan estetika, tetapi lebih jauh untuk memastikan bahwa aplikasi ini memenuhi prinsip-prinsip *usability* (kegunaan), *efficiency* (efisiensi), dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

Landasan teori digunakan sebagai pedoman ilmiah untuk menganalisis masalah yang ditemukan. Dalam konteks analisis aplikasi Siltanus L-MOB, teori yang digunakan meliputi konsep *E-Government*, *User Interface*, *User Experience*, dan metode *Heuristic Evaluation*.

Penerapan aplikasi di lingkungan instansi pemerintah, seperti Siltanus LMOB di Bagian Kesra Kantor Setda Kota Palembang, tidak lepas dari kerangka regulasi nasional. Menurut **Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018**, Sistem Pemerintahan

Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.

Tujuan utama SPBE adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Dalam konteks aplikasi pelaporan kinerja Ustadz, prinsip SPBE yang paling relevan adalah prinsip **efektivitas** dan **keterpaduan**. Aplikasi harus mampu menyederhanakan proses birokrasi (seperti absensi dan pelaporan kegiatan) tanpa mengurangi validitas data.

User Interface (UI) atau antarmuka pengguna memegang peranan vital dalam keberhasilan sebuah sistem informasi. Menurut **Aprilia (2020)**, *User Interface* adalah tampilan visual sebuah produk yang menghubungkan sistem dengan pengguna (*user*), di mana UI dapat diartikan sebagai bagaimana tampilan sebuah produk dilihat oleh pengguna.

Lebih lanjut, **Suteja dan Harjoko (2008)** dalam **Irawan (2022)** menjabarkan bahwa kualitas sebuah UI dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain kejelasan (*clarity*), daya tarik visual, dan konsistensi tata letak. Dalam aplikasi *mobile*, komponen UI meliputi tata letak (*layout*), warna, tipografi, dan navigasi yang harus disusun sedemikian rupa agar pengguna tidak mengalami kebingungan saat berinteraksi dengan sistem.

Berbeda dengan UI yang berfokus pada tampilan, *User Experience* (UX) berfokus pada rasa dan pengalaman pengguna saat menggunakan produk. Menurut **Nielsen (1994)**, *usability* (kegunaan) sebagai bagian inti dari UX memiliki 5 atribut kualitas utama, yaitu:

1. **Kemudahan Pembelajaran (*Learnability*):** Seberapa mudah pengguna menyelesaikan tugas-tugas dasar saat pertama kali menggunakan sistem.
2. **Efisiensi (*Efficiency*):** Seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan tugas setelah mereka mempelajari sistem.
3. **Kemudahan Mengingat (*Memorability*):** Kemampuan pengguna untuk mengingat cara menggunakan sistem setelah tidak menggunakannya dalam waktu tertentu.
4. **Tingkat Kesalahan (*Errors*):** Seberapa sering pengguna melakukan kesalahan, tingkat keparahan kesalahan tersebut, dan seberapa mudah mereka memperbaikinya.
5. **Kepuasan (*Satisfaction*):** Seberapa nyaman pengguna dalam menggunakan desain tersebut.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Heuristic Evaluation*. Metode ini diperkenalkan oleh **Jakob Nielsen**, yaitu sebuah metode inspeksi usabilitas di mana evaluasi dilakukan untuk menemukan masalah usabilitas pada desain antarmuka pengguna sehingga dapat dijadikan bagian dari proses perancangan iteratif. Evaluasi ini didasarkan pada **10 Prinsip Heuristik Nielsen** (*10 Usability Heuristics*), yang meliputi:

1. **Visibility of system status:** Sistem harus selalu menginformasikan status kepada pengguna (contoh: *loading bar* atau notifikasi sukses).
2. **Match between system and the real world:** Menggunakan bahasa dan konsep yang familiar bagi pengguna, bukan istilah teknis yang rumit.
3. **User control and freedom:** Menyediakan "pintu darurat" bagi pengguna untuk membatalkan aksi yang tidak disengaja (*undo/redo*).
4. **Consistency and standards:** Menjaga konsistensi elemen visual dan istilah di seluruh halaman aplikasi.
5. **Error prevention:** Desain yang mencegah terjadinya kesalahan sebelum terjadi.
6. **Recognition rather than recall:** Meminimalkan beban memori pengguna dengan membuat objek, tindakan, dan opsi terlihat jelas.

7. **Flexibility and efficiency of use:** Sistem mengakomodasi pengguna pemula maupun pengguna ahli (*shortcut*).
8. **Aesthetic and minimalist design:** Tidak menyertakan informasi yang tidak relevan atau jarang dibutuhkan (desain minimalis).
9. **Help users recognize, diagnose, and recover from errors:** Pesan kesalahan (*error message*) harus menggunakan bahasa manusia yang jelas, bukan kode program.
10. **Help and documentation:** Menyediakan fitur bantuan atau dokumentasi jika pengguna mengalami kesulitan.

Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa studi terdahulu yang relevan dalam analisis UI/UX pada aplikasi sektor publik dan *mobile*, di antaranya:

1. **Syahputra dan Mustikasari (2023)** dalam jurnalnya yang berjudul *"Analisis User Experience Pada Aplikasi PeduliLindungi Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation"*. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun aplikasi memiliki tingkat usabilitas tinggi (84,73%), masih ditemukan masalah pada aspek fleksibilitas dan pencegahan kesalahan (*error prevention*). Relevansi dengan penelitian ini adalah penggunaan metode heuristik untuk mengevaluasi aplikasi layanan publik yang digunakan secara massal.
2. **Silalahi, dkk. (2024)** dalam penelitian berjudul *"Evaluasi Heuristik Dan System Usability Scale UI/UX pada Aplikasi Makan Kuy"*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi heuristik efektif dalam mengidentifikasi masalah spesifik pada antarmuka yang berdampak langsung pada kepuasan pengguna.
3. **Aziza (2019)** dalam jurnal berjudul *"Analisa Usability Desain User Interface Pada Website Tokopedia Menggunakan Metode Heuristics Evaluation"*. Penelitian ini menekankan pentingnya konsistensi (*consistency and standards*) dalam desain antarmuka untuk menjaga kepercayaan pengguna. Hal ini relevan dengan aplikasi L-MOB yang membutuhkan konsistensi data antara *dashboard* dan laporan.

METODE

Jenis Penelitian

Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis menggunakan jenis penelitian **Deskriptif Kualitatif dengan pendekatan Evaluatif**. Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

Pendekatan evaluatif digunakan karena tujuan utama penelitian ini adalah untuk menilai (*assess*) kualitas desain antarmuka (*User Interface*) dan pengalaman pengguna (*User Experience*) pada aplikasi Siltanus L-MOB. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi antarmuka aplikasi saat ini terhadap standar kegunaan (*usability standard*) yang berlaku umum, yaitu **10 Prinsip Heuristik Jakob Nielsen**.

Metode ini dipilih karena memungkinkan penulis untuk menggali masalahmasalah usabilitas secara mendalam tanpa memerlukan sampel responden dalam jumlah besar, namun tetap menghasilkan temuan yang valid dan rekomendasi perbaikan yang konkret.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di **Bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Kantor Sekretariat Daerah Kota Palembang**, yang beralamat di Jl. Merdeka No. 1, Kota Palembang.

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tempat pelaksanaan kegiatan Studi Independen penulis, di mana aplikasi Siltanus L-MOB digunakan secara aktif sebagai instrumen operasional harian.

Penelitian dilaksanakan selama periode kegiatan magang/Studi Independen berlangsung, terhitung mulai tanggal **01 Oktober 2025 sampai dengan 03 Desember 2025**. Waktu tersebut dimanfaatkan untuk observasi lapangan, pengambilan data, analisis sistem, hingga penyusunan laporan akhir.

Sumber Data

Untuk mendapatkan informasi yang akurat dan relevan, penulis menggunakan dua kategori sumber data:

Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer meliputi:

- Observasi Aplikasi: Tangkapan layar (*screenshots*) antarmuka aplikasi Siltanus L-MOB, mulai dari halaman *Login*, *Dashboard*, *Log Kegiatan*, *Peta Lokasi*, hingga *Verifikasi User*.
- **Interaksi Langsung:** Pengalaman langsung penulis saat mencoba menjalankan fitur-fitur aplikasi untuk mensimulasikan alur kerja pengguna (sebagai Admin maupun Ustadz).
- **Wawancara:** Informasi yang didapat dari diskusi dengan mentor lapangan dan staf Bagian Kesra terkait keluhan atau kendala yang sering dialami pengguna saat mengoperasikan aplikasi.

Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari literatur dan dokumen. Data sekunder dalam laporan ini meliputi:

- Buku panduan penggunaan aplikasi (jika ada).
- Jurnal ilmiah terkait *Heuristic Evaluation* dan standar desain UI/UX.
- Peraturan pemerintah terkait SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik).

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. **Observasi Partisipatif (*Participatory Observation*):** Penulis terlibat langsung dalam penggunaan aplikasi Siltanus L-MOB di lingkungan kerja. Penulis mengamati detail elemen visual seperti ikon, *layout* tabel, pesan *error*, dan navigasi menu.
2. **Studi Dokumentasi:** Penulis mengumpulkan bukti-bukti visual berupa *screenshot* (tangkapan layar) pada setiap halaman yang terindikasi memiliki masalah usabilitas. Dokumentasi ini (seperti gambar *broken link* atau tabel kosong) menjadi bukti empiris dalam analisis.
3. **Studi Pustaka:** Mengumpulkan referensi teori mengenai 10 prinsip *Heuristic Nielsen* untuk dijadikan pisau analisis dalam mengevaluasi temuan observasi.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah **Daftar Periksa Evaluasi Heuristik (*Heuristic Evaluation Checklist*)**. Daftar periksa ini berisi 10 prinsip usabilitas Jakob Nielsen yang digunakan untuk memverifikasi apakah antarmuka aplikasi Siltanus L-MOB sudah memenuhi standar atau belum.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dengan langkah-langkah sistematis sebagai berikut:

1. **Identifikasi Masalah (*Problem Identification*):** Penulis menelusuri setiap halaman aplikasi Siltanus L-MOB dan mencatat setiap ketidaksesuaian antarmuka dengan 10 prinsip heuristik. Contoh: Ditemukan gambar *error* pada halaman profil, ditemukan inkonsistensi warna tombol, dll.
2. **Klasifikasi Heuristik:** Setiap masalah yang ditemukan dikelompokkan berdasarkan prinsip mana yang dilanggar. Misalnya, pesan "Maaf file tidak ditemukan" dikategorikan sebagai pelanggaran prinsip *Help users recognize errors*.
3. **Penilaian Tingkat Keparahan (*Severity Rating*):** Untuk menentukan prioritas perbaikan, setiap masalah diberi bobot penilaian berdasarkan skala keparahan:
   - **0 (Bukan Masalah) :** Tidak mempengaruhi fungsi.
   - **1 (Masalah Kosmetik) :** Mengganggu estetika tapi tidak menghambat fungsi.
   - **2 (Masalah Minor) :** Sedikit menghambat, tapi pengguna bisa mengatasinya.
   - **3 (Masalah Mayor) :** Menghambat pengguna secara signifikan, penting untuk diperbaiki.
   - **4 (Bencana/Catastrophic) :** Pengguna tidak bisa menyelesaikan tugas sama sekali.
4. **Penyusunan Rekomendasi (*Recommendation*):** Berdasarkan hasil analisis dan tingkat keparahan, penulis menyusun solusi perbaikan desain (*redesign recommendation*) yang lebih baik untuk diterapkan pada pengembangan selanjutnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah aplikasi **Siltanus L-MOB (Sistem Laporan Mobile)** versi web yang digunakan oleh Bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Kantor Setda Kota Palembang. Aplikasi ini berfungsi sebagai *Platform* Monitoring dan Evaluasi (Monev) untuk kegiatan keagamaan, khususnya bagi para Ustadz dan Ustadzah.

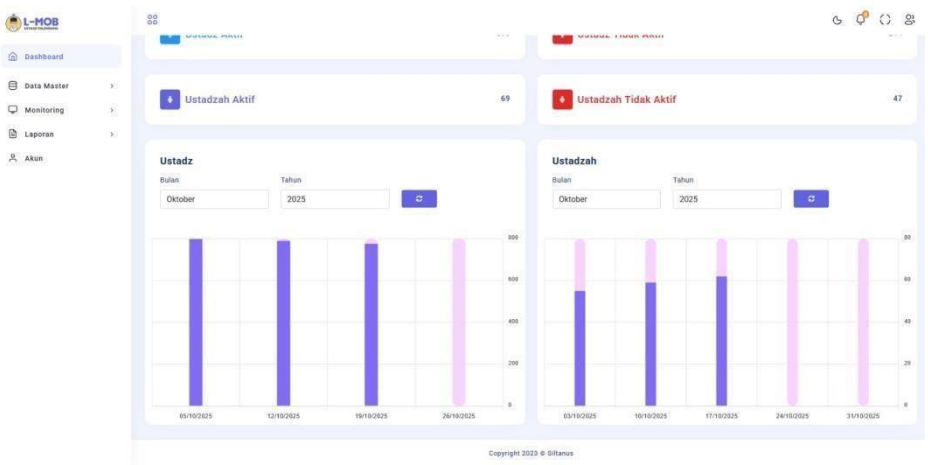
Secara garis besar, aplikasi ini memiliki struktur navigasi *sidebar* di sebelah kiri yang mencakup menu utama: *Dashboard*, *Data Master* (Penceramah), *Monitoring* (Verifikasi User, Pengajuan Izin, Log Kegiatan, Peta Lokasi), dan *Laporan* (Ceramah Subuh, Rekapitulasi). Desain dominan menggunakan warna putih dan biru muda, dengan tata letak berbasis *card* (kartu) dan *datatable* (tabel data).

Hasil Evaluasi Heuristik (*Heuristic Evaluation Results*)

Berdasarkan observasi dan inspeksi antarmuka menggunakan 10 Prinsip Heuristik Jakob Nielsen, ditemukan beberapa aspek desain yang sudah baik (*good practices*) dan beberapa masalah usabilitas (*usability problems*). Berikut adalah rincian analisis per halaman/fitur:

Evaluasi Halaman Dashboard (Statistik)

Halaman *Dashboard* berfungsi memberikan ringkasan data secara cepat kepada admin atau pimpinan.

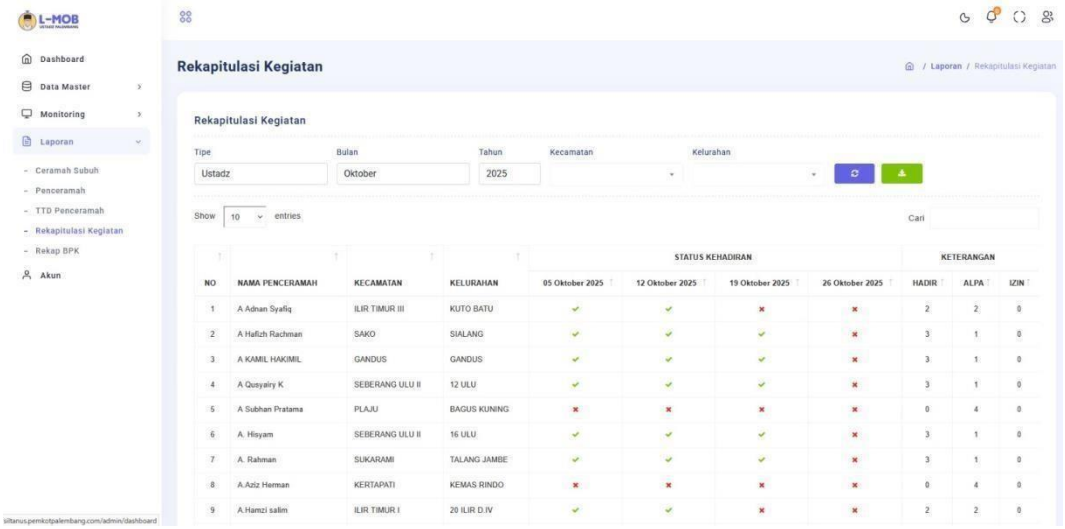


Gambar 1. Tampilan Dashboard Statistik Siltanus L-MOB

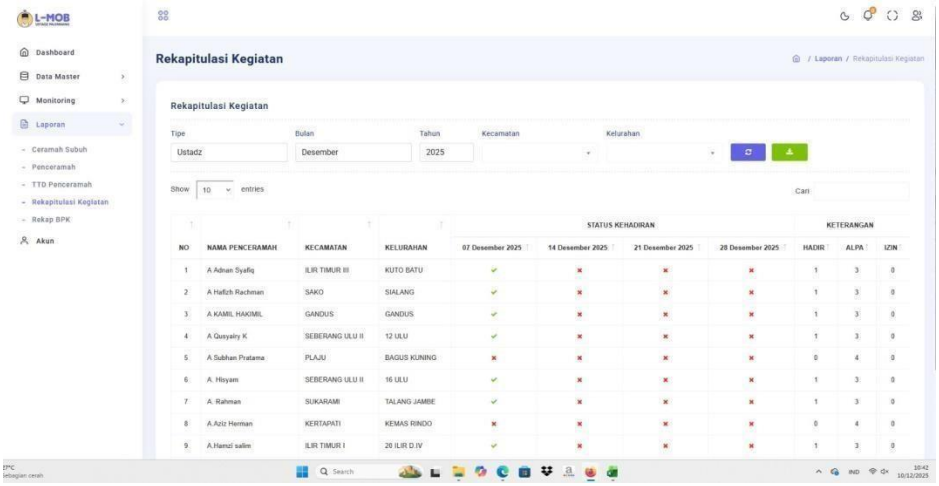
- **Analisis:** Tampilan *dashboard* menyajikan grafik batang (*bar chart*) yang membandingkan aktivitas Ustadz dan Ustadzah. Informasi jumlah "Ustadzah Aktif" (69) dan "Ustadzah Tidak Aktif" (47) ditampilkan dengan *card* berwarna yang kontras.
- Penerapan Heuristik:
  Prinsip 8 (Aesthetic and minimalist design): Desain cukup bersih dan tidak berantakan. Informasi kunci langsung terlihat.
  Prinsip 2 (Match between system and real world): Penggunaan istilah "Ustadz Aktif" dan grafik batang mudah dipahami oleh pengguna awam.
- **Catatan:** Teks pada sumbu grafik terlihat agak kecil, yang mungkin menyulitkan keterbacaan pada layar kecil.

Evaluasi Tampilan Tabel Data (*Data Master & Laporan*)

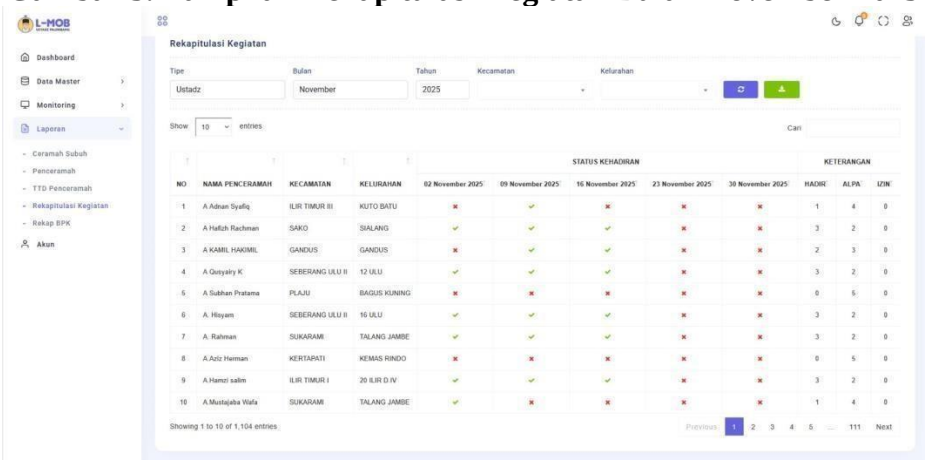
Aplikasi Siltanus L-MOB sangat bergantung pada penyajian data dalam bentuk tabel (*datatable*) untuk keperluan monitoring dan pelaporan. Hal ini terlihat jelas pada menu "Listing Penceramah" dan fitur krusial "Rekapitulasi Kegiatan".



Gambar 2. Tampilan Rekapitulasi Kegiatan Bulan Oktober 2025



Gambar 3. Tampilan Rekapitulasi Kegiatan Bulan November 2025



Gambar 4. Tampilan Rekapitulasi Kegiatan Bulan Desember 2025

Berdasarkan pengamatan pada gambar-gambar rekapitulasi di atas (Gambar 2 s.d 4), berikut adalah hasil analisis UI/UX:

1. **Visualisasi Status (Kelebihan):** Penerapan prinsip heuristik **Match between system and real world** sudah terlihat cukup baik pada kolom "Status Kehadiran". Penggunaan ikon **Ceklis Hijau** (Hadir) dan **Silang Merah** (Tidak Hadir) sangat membantu pengguna dalam memindai (*scanning*) data dengan cepat tanpa harus membaca teks. Ini jauh lebih efektif dibandingkan jika status ditulis dengan teks panjang.
2. **Kepadatan Data & Dimensi Tabel (Masalah Usabilitas):** Tabel memuat banyak kolom horizontal, mulai dari "No", "Nama", "Kecamatan", "Kelurahan", hingga rincian tanggal per minggu (misal: 07, 14, 21, 28 Desember) dan total akumulasi (Hadir, Alpa, Izin).
   Pelanggaran Prinsip 7 (Flexibility and efficiency of use): Akibat banyaknya kolom, tabel menjadi sangat lebar. Pengguna dipaksa melakukan *horizontal scrolling* (menggeser layar ke samping) untuk melihat akumulasi kehadiran di ujung kanan. Pada perangkat desktop mungkin masih wajar, namun pada perangkat *mobile* (smartphone) yang sering digunakan Ustadz di lapangan, hal ini sangat tidak efisien dan menyulitkan pembacaan baris data yang lurus.

3. **Filter Data:** Fitur *dropdown* untuk memfilter Bulan, Tahun, Kecamatan, dan Kelurahan diletakkan di bagian atas tabel. Secara tata letak (*layout*), ini sudah memenuhi standar umum (*Consistency and Standards*), memudahkan admin atau verifikator untuk menarik data spesifik per bulan (seperti terlihat pada perbedaan data bulan Oktober, November, dan Desember).
4. **Severity Rating (Tingkat Keparahan): 2 (Minor)** Isu lebar tabel ini dikategorikan sebagai masalah minor. Meskipun mengganggu kenyamanan (*user experience*) karena mengharuskan geser kanan-kiri, fungsi utama untuk melihat data rekapitulasi tetap dapat berjalan dan data tersaji dengan akurat.

Evaluasi Penanganan Kesalahan (*Error Handling*)

Salah satu temuan krusial adalah tampilan halaman saat sistem gagal memuat berkas atau foto.



Gambar 5. Tampilan Error "File Tidak Ditemukan"

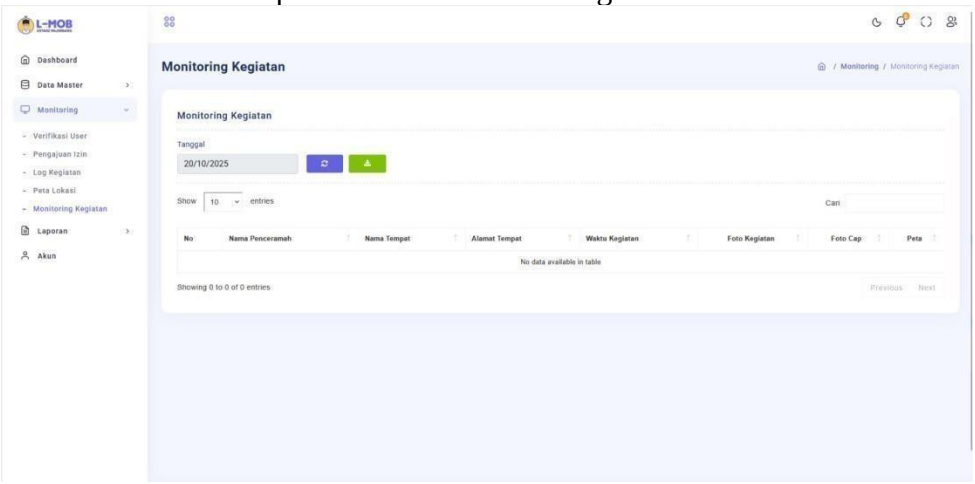
- **Temuan Masalah:** Ketika pengguna mengakses tautan berkas yang rusak, sistem menampilkan layar hitam dengan ikon dokumen silang dan teks "Maaf file tidak ditemukan".
- Pelanggaran Heuristik:

1. **Prinsip 9 (Help users recognize, diagnose, and recover from errors):** Pesan *error* sudah menggunakan bahasa manusia (bukan kode *404 Not Found*), yang mana sudah bagus. NAMUN, sistem **gagal memberikan jalan keluar (*recovery*)**. Tidak ada tombol "Kembali" atau "Ke Beranda" pada tampilan ini. Pengguna terjebak di halaman hitam dan harus menekan tombol *Back* pada browser secara manual.

- **Severity Rating: 3 (Mayor)** - Pengguna awam bisa merasa panik atau bingung karena merasa "tersesat" di halaman hitam tanpa navigasi.

Evaluasi Status Sistem (*Visibility of System Status*)

Sistem memberikan umpan balik saat data kosong atau saat data tersedia.



Gambar 6. Tampilan Empty State (Data Kosong) pada Monitoring Kegiatan

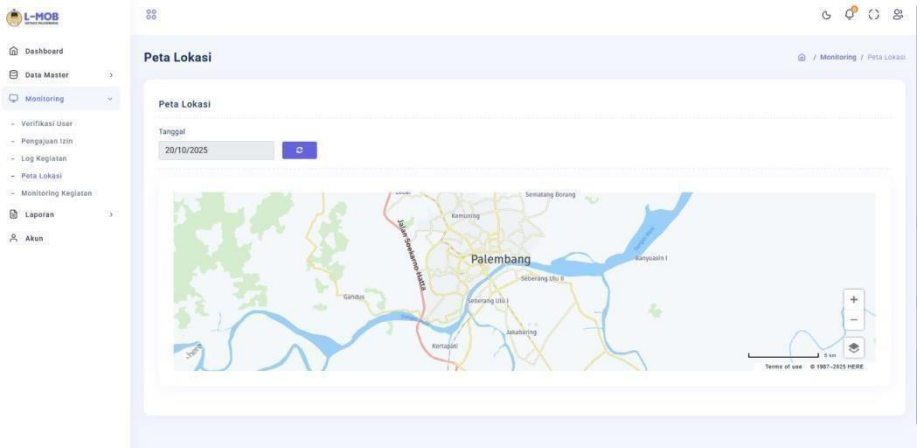
- **Analisis:** Tabel menampilkan pesan *"No data available in table"*.
- Temuan Masalah:

2. **Prinsip 2 (Match between system and real world):** Mengingat pengguna adalah instansi pemerintah daerah di Indonesia, penggunaan Bahasa Inggris ("No data available...") kurang tepat. Seharusnya pesan menggunakan Bahasa Indonesia seperti "Belum ada data kegiatan".

- **Severity Rating: 1 (Kosmetik)**.

Evaluasi Fitur Peta Lokasi (*Mapping*)

Aplikasi memiliki fitur pemetaan untuk memantau lokasi kegiatan.

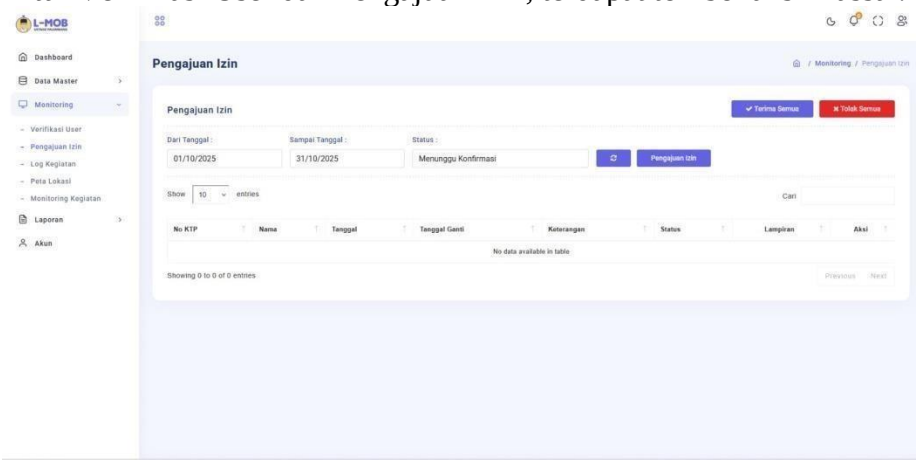


Gambar 7. Tampilan Fitur Peta Lokasi

Analisis: Peta menampilkan wilayah Palembang dengan jelas. Fitur ini memenuhi prinsip **Match between system and real world** karena memvisualisasikan data lokasi ke dalam bentuk peta yang familiar. Namun, area peta (viewport) terlihat agak sempit secara vertikal dibandingkan dengan ruang kosong di sekitarnya.

Evaluasi Input dan Verifikasi Data

Pada fitur Verifikasi User dan Pengajuan Izin, terdapat tombol aksi massal.



Gambar 8. Tampilan Pengajuan Izin

- **Analisis:** Terdapat tombol "Terima Semua" (Biru) dan "Tolak Semua" (Merah) di pojok kanan atas.
- Penerapan Heuristik:

Prinsip 5 (Error Prevention): Penempatan tombol "Terima Semua" dan "Tolak Semua" yang berdekatan sangat berisiko. Jika pengguna salah tekan (misal ingin menolak tapi tertekan terima), dampaknya masif ke seluruh data. Perlu adanya konfirmasi dialog (*pop-up*) "Apakah Anda yakin?" sebelum aksi dijalankan (hal ini perlu diverifikasi lebih lanjut saat pengujian langsung).

Pembahasan (*Discussion*)

Berdasarkan hasil evaluasi heuristik di atas, dapat ditarik benang merah mengenai kualitas desain UI/UX aplikasi Siltanus L-MOB. Secara fungsional, aplikasi ini telah berjalan dengan baik dalam mengakomodasi kebutuhan administrasi Bagian Kesra, mulai dari pendataan, monitoring visual (foto), hingga pelaporan berbasis lokasi.

Namun, dari sisi *User Experience* (UX), terdapat beberapa hambatan yang berpotensi menurunkan efisiensi kerja pengguna, khususnya bagi Ustadz/Ustadzah yang mungkin mengakses aplikasi melalui perangkat *mobile* (smartphone). Masalah utama terletak pada **responsivitas tabel data**. Tabel yang terlalu lebar (seperti pada *Gambar 4.2*) memaksa pengguna melakukan *scrolling* horizontal yang melelahkan. Dalam prinsip desain modern, data tabel di perangkat *mobile* sebaiknya diubah menjadi tampilan *Card* atau *List View* agar lebih mudah dibaca.

Selain itu, aspek **penanganan error** (seperti pada *Gambar 4.4*) perlu mendapat perhatian serius. Tampilan *dead-end* (jalan buntu) pada halaman *error* dapat memutus alur kerja (*user flow*). Pengguna membutuhkan navigasi yang jelas untuk kembali ke halaman sebelumnya tanpa harus memanipulasi tombol browser.

Aspek bahasa juga menjadi catatan. Inkonsistensi penggunaan Bahasa Inggris (*default system*) dan Bahasa Indonesia (konten lokal) seperti pada pesan *"No data available"* dapat mengurangi kesan profesionalitas aplikasi pemerintah (*EGovernment*).

Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan analisis masalah dan tingkat keparahannya, berikut adalah rekomendasi perbaikan desain yang diusulkan penulis:

1. **Perbaikan Navigasi Error (Prioritas Tinggi):** Menambahkan tombol aksi ("*Call to Action*") pada halaman *error* (Gambar 4.4).

Saran: Tambahkan tombol "Kembali ke Dashboard" atau "Kembali ke Halaman Sebelumnya" di bawah teks "Maaf file tidak ditemukan".

2. **Optimasi Tampilan Tabel (Prioritas Sedang):** Mengubah perilaku tabel saat diakses di layar kecil.

Saran: Gunakan fitur *responsive datatable* yang dapat menyembunyikan kolom yang kurang penting secara otomatis, atau ubah tampilan baris tabel menjadi format *Card* vertikal saat dibuka di HP.

3. **Lokalisasi Bahasa (Prioritas Rendah/Kosmetik):** Menerjemahkan seluruh pesan sistem (*system feedback*) ke dalam Bahasa Indonesia yang baku.

Saran: Ubah *"No data available in table"* menjadi *"Data tidak ditemukan"* atau *"Belum ada data"*. Ubah *"Show 10 entries"* menjadi *"Tampilkan 10 data"*.

4. **Pencegahan Kesalahan pada Tombol Aksi Massal:** Memastikan adanya mekanisme keamanan pada tombol "Terima Semua" / "Tolak Semua".

Saran: Berikan jarak visual antara kedua tombol tersebut, atau pastikan selalu muncul *modal confirmation* (jendela konfirmasi) sebelum sistem memproses data massal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis kualitas desain UI/UX pada aplikasi **Siltanus L-MOB Ustadz** di Bagian Kesra Kantor Setda Kota Palembang menggunakan metode *Heuristic Evaluation*, penulis menarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. **Fungsionalitas vs Usabilitas** Secara fungsional, aplikasi Siltanus L-MOB telah memenuhi standar kebutuhan operasional pemerintahan dalam memonitor kegiatan keagamaan, memvalidasi data penceramah, dan memetakan lokasi kegiatan secara digital. Fitur-fitur krusial seperti *Dashboard Statistik* dan *Peta Lokasi* berjalan sesuai tujuan utamanya. Namun, dari aspek usabilitas (*usability*), aplikasi ini masih memiliki celah desain yang berpotensi menghambat kenyamanan pengguna, terutama bagi pengguna dengan literasi digital menengah ke bawah.
2. **Pelanggaran Prinsip Heuristik Utama** Dari 10 prinsip heuristik Jakob Nielsen yang diuji, terdapat tiga prinsip utama yang paling sering terlanggar, yaitu:

a) **Pencegahan dan Pemulihan Kesalahan (*Error Prevention & Recovery*):** Ditemukan halaman kesalahan (*error page*) yang bersifat *dead-end* (jalan buntu) tanpa navigasi pemulihan. Hal ini memaksa pengguna melakukan langkah manual yang tidak intuitif untuk kembali ke sistem.

b) **Fleksibilitas dan Efisiensi (*Flexibility and Efficiency*):** Tata letak tabel data (*datatable*) yang sangat lebar belum responsif terhadap perangkat *mobile*. Pengguna diharuskan melakukan *scrolling* horizontal yang berlebihan, yang mengurangi efisiensi kerja saat diakses melalui ponsel pintar.

c) **Konsistensi dan Standar (*Consistency and Standards*):** Terdapat inkonsistensi penggunaan bahasa pada antarmuka, di mana istilah teknis Bahasa Inggris (*default system*) masih

bercampur dengan konten Bahasa Indonesia. Hal ini mengurangi kejelasan informasi bagi pengguna awam.

3. **Dampak Terhadap Pengalaman Pengguna (UX)** Desain antarmuka saat ini, meskipun rapi secara visual (*Aesthetic and Minimalist Design*), cenderung lebih optimal untuk penggunaan desktop (komputer). Bagi Ustadz atau petugas lapangan yang lebih sering menggunakan perangkat *mobile*, pengalaman pengguna menjadi kurang mulus (*seamless*) akibat isu responsivitas tabel dan ukuran teks yang kecil pada elemen grafik.

DAFTAR PUSTAKA

Aprilia, L. (2020). *Belajar Dasar Desain User Interface*. Bandung: Informatika.

Aziza, R. F. A. (2019). Analisa Usability Desain User Interface Pada Website Tokopedia Menggunakan Metode Heuristics Evaluation. *Jurnal Tekno Kompak*, 13(1), 7-11.

Irawan, J. (2022). *Penerapan Interaksi Manusia dan Komputer dalam Pengembangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish. (Merujuk pada teori Suteja dan Harjoko).

Nielsen, J. (1994). *Usability Engineering*. San Diego: Morgan Kaufmann.

Nielsen Norman Group. (2020). *10 Usability Heuristics for User Interface Design*. Diakses pada 20 November 2025, dari https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Silalahi, A. P., Santoso, N., & Brata, A. H. (2024). Evaluasi Heuristik Dan System Usability Scale UI/UX pada Aplikasi Makan Kuy. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8(2), 120-129.

Syahputra, D., & Mustikasari, M. (2023). Analisis User Experience Pada Aplikasi PeduliLindungi Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 9(3), 200-210.

Tim Pengembang Bagian Kesra. (2023). *Panduan Penggunaan Aplikasi Siltanus LMOB Ustadz*. Palembang: Kantor Sekretariat Daerah Kota Palembang.