

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan mental adalah kemampuan seseorang untuk beradaptasi dengan dirinya sendiri dan lingkungannya sehingga dapat merasa bahagia, hidup dengan tenang, bersosialisasi secara sehat, serta menerima kenyataan hidup (WHO, 2019). Kesehatan ini dipengaruhi oleh faktor *internal* dan *eksternal*. Faktor *internal* mencakup kepribadian, kondisi fisik, makna hidup, keseimbangan berpikir, tantangan hidup, serta pola pikir. Sementara itu, faktor *eksternal* meliputi aspek sosial, politik, ekonomi, dan kebiasaan (Rozali et al., 2020). Dalam hal ini, kesehatan mental merupakan bagian penting dari kesehatan secara keseluruhan. Di Indonesia, kesadaran akan pentingnya kesehatan mental semakin meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Namun, masalah kesehatan mental masih menjadi tantangan dalam mempengaruhi kesejahteraan psikologis di lingkungan kerja, terutama bagi instansi yang menghadapi tekanan tinggi, seperti Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) (Wisnu et al., 2023). Sebagai lembaga yang bertugas melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat, anggota POLRI membutuhkan kesejahteraan fisik maupun psikologis yang prima untuk melaksanakan tugasnya dengan baik.

Anggota kepolisian berada di garis depan dalam menjaga keamanan dan menjaga masyarakat. Tugas yang berat dan situasi berisiko tinggi dapat memicu stres, trauma, dan gangguan kesehatan mental lainnya. Kondisi ini memerlukan perhatian khusus untuk memastikan kesejahteraan psikologis setiap anggota POLRI. Terkait kesehatan psikologis yang dimaksud adalah terbebas dari tekanan dan tidak mengalami gangguan kejiwaan yang pada akhirnya bertindak melawan hukum, Berdasarkan Pasal 1 dalam Perkap No. 99 Tahun 2020 tentang Sistem, Manajemen, dan Standar Keberhasilan Pembinaan Sumber Daya Manusia Kepolisian Negara Republik Indonesia yang Berkeunggulan, Manajemen Pembinaan SDM POLRI yang unggul merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan terpadu melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan dan pengendalian untuk membentuk SDM POLRI yang berkualitas, bebas dari tekanan fisik dan psikologis (Agustin et al., 2023).

Kepolisian Republik Indonesia untuk mengatur kualitas sumber daya manusia di lingkungannya dengan pendekatan optimalisasi administrasi publik, yang memiliki peran penting dalam mendukung stabilitas, ketahanan, dan kesejahteraan negara dengan cara melaksanakan tugas-tugas di sektor publik, khususnya dalam penyediaan layanan bagi anggotanya. Ketika administrasi publik berhasil meningkatkan perilaku, keberadaan, dan kompetensi sumber

daya yang ada, maka kesejahteraan suatu negara dapat tercapai. Hal ini memerlukan perubahan dari pola lama ke pola baru yang lebih dinamis dan inovatif untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Meski terdapat kritik, hal tersebut harus dianggap sebagai dorongan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk di lingkungan POLRI. Pemanfaatan teknologi informasi berperan penting dalam menyediakan layanan tes psikologi yang mudah diakses, terjangkau, dan efektif.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di Polda Jambi, diketahui bahwa adanya dua pendekatan dalam pelaksanaan tes psikologi, tes kesehatan jiwa (keswa) dilakukan secara manual menggunakan lembar kerja komputer (LJK), sementara tes kesehatan mental dapat diakses melalui platform E-Mental. Hal ini dapat dibuktikan dengan diluncurkan program inovatif E-Mental oleh Biro Psikologi atau Biro Sumber Daya Manusia (SDM) POLRI pada tahun 2022 sebagai upaya untuk mendukung kesehatan psikologis anggota POLRI. *Website* E-Mental POLRI sebagai salah satu solusi untuk memantau kesejahteraan psikologis personel POLRI serta PNS POLRI, yang bermanfaat dalam berbagai aspek seperti kenaikan pangkat, penugasan, dan pendidikan dalam tubuh POLRI (Almigo et al., 2024). Peluncuran *website* ini diharapkan dapat mendukung pemetaan kondisi psikologis secara berkala untuk mendeteksi secara dini adanya gangguan kesehatan mental pada anggota POLRI. Dengan *website* E-Mental POLRI, anggota POLRI dapat melakukan tes psikologis secara mandiri melalui perangkat digital. Hasil tes ini kemudian dapat diakses melalui *dashboard* yang disediakan, memungkinkan pengguna untuk melihat perkembangan kesehatan mental mereka dari waktu ke waktu. Selain itu, sistem ini juga mendukung administrasi dan pelaporan hasil tes yang lebih efisien, mengurangi ketergantungan pada proses manual yang memakan waktu.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap admin serta pengguna *website* E-Mental POLRI di Polda Jambi, ditemukan sejumlah permasalahan yang memengaruhi efektivitas penggunaan sistem tersebut. Pada tahun 2024, permasalahan utama yang disebabkan oleh kesulitan dalam proses akses dan penggunaan sistem. Hambatan terbesar ditemukan pada tahap verifikasi dua langkah, di mana pengguna tidak menerima kode OTP (*One Time Password*) di Telegram. Hal ini disebabkan oleh instruksi yang salah pada halaman sistem E-Mental, yang meminta pengguna mengetik “/otp” untuk mendapatkan kode otp, padahal seharusnya “/otp NRP”. Selain itu ditemukan bahwa ikon *Logout* terletak di posisi yang tidak intuitif dan kurang terlihat. Memasuki tahun 2025, versi terbaru E-Mental telah dirilis pada 25 Maret 2025, beberapa permasalahan baru tetap muncul. Petunjuk verifikasi dua langkah

masih menimbulkan kebingungan, karena sistem mengarahkan pengguna untuk menghubungi E-Mental Center Bot, padahal seharusnya diarahkan ke E-Mental POLRI Bot. Ketidadaan instruksi yang jelas untuk menyalin tautan t.me/ementalpolri.bot juga menjadi sumber kebingungan baru bagi pengguna. Selain itu, masalah terkait ikon *Logout* belum mengalami perbaikan, dengan posisi yang tetap tidak strategis dan kurang terlihat. Kondisi ini menunjukkan adanya potensi masalah *usability* pada *website* E-Mental, yang akibatnya dapat menghambat anggota POLRI dalam memanfaatkan layanan atau fitur psikotes online yang tersedia, sehingga tujuan dari *website* tersebut tidak tercapai secara optimal.

Masalah *usability* pada *website* E-Mental ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Penulis ingin mengevaluasi *User experience website* tersebut, khususnya bagi pengguna baru, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesulitan dalam penggunaannya. *Usability* atau kegunaan mengacu pada kemampuan suatu sistem untuk digunakan dengan baik oleh pengguna, sehingga mengurangi risiko kegagalan dan meningkatkan kepuasan pengguna (Yunita & Yuniati, 2024). Pada konteks *website* E-Mental POLRI, *usability* diartikan sebagai pengalaman pengguna saat mengakses berbagai fitur layanan, seperti *dashboard*, soal ujian, secara cepat dan mudah. Dengan ini *website* memiliki nilai *usability* yang optimal, metode evaluasi yang tepat sangat penting.

Ada beberapa metode dalam *usability evaluation* antara lain: *Heuristic Evaluation* (HE), *System Usability Scale* (SUS), *Think Aloud* (TA) dan *Cognitive Walkthrough*. *Heuristic Evaluation* (HE) adalah metode yang mengidentifikasi masalah pada produk yang dilakukan oleh para ahli *usability* dan dibandingkan dengan prinsip dasar tentang *usability* (Nielsen, 1993). *System Usability Scale* (SUS) adalah metode pengukuran *usability* suatu produk menggunakan kuesioner dan rentang skor (0-100) untuk mengidentifikasi permasalahan *usability* pada sistem (Brooke, 2020). *Think Aloud* (TA) adalah metode evaluasi yang meminta pengguna untuk berpikir keras dan menerjemahkan pemikiran pengguna saat menggunakan produk (Nielsen, 2012). *Cognitive Walkthrough* adalah metode untuk mengidentifikasi potensi masalah *usability* dan mengeksplorasi faktor-faktor penyebabnya selama pengembangan *interface*. Penelitian ini akan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*, metode ini membantu mendeteksi kendala yang mungkin dihadapi pengguna dengan cara mengeksplorasi interaksi secara intuitif, atau sering disebut pembelajaran eksploratif melalui pendekatan *trial and error* (Bligård & Osvalder, 2013).

Penelitian ini menggunakan metode *Enhanced Cognitive Walkthrough*, yang merupakan varian baru dari metode *Cognitive Walkthrough*. Metode *Cognitive Walkthrough* mengkaji setiap aktivitas sebuah produk dimana pengguna melaksanakan serangkaian tugas scenario secara berurutan dan menjawab pertanyaan berhubungan perspektif pengguna, sehingga ditemukan permasalahan yang membuat pengguna tidak nyaman. Bligård & Osvalder (2013) menyatakan bahwa metode ini digunakan tidak sulit diterapkan dan hanya membutuhkan waktu yang singkat. *Enhanced Cognitive Walkthrough* Juga tergolong kedalam metode berbasis teori, dalam penelitian ini evaluator mengkaji setiap aktivitas pengguna saat melaksanakan tugas berbasis skenario, serta mencari permasalahan yang terjadi pada *usability* yang mengganggu pengguna. Pada penelitian ini diharapkan ditemukan kelemahan dalam desain *interface website* E-Mental POLRI yang dapat menjadi dasar perbaikan supaya *website* lebih responsif terhadap kebutuhan penggunanya. Oleh karena itu, penting untuk meninjau apakah *website* E-Mental POLRI telah memenuhi kebutuhan pengguna, khususnya di kantor Polda Jambi.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode *Cognitive Walkthrough* banyak digunakan untuk menganalisis pengalaman pengguna (*User experience*) pada berbagai platform berbasis web, diantaranya: Firmanda et al (2023) pada penelitiannya “Analisis *User experience* Pada *Website BuildWithAngga*” yang menemukan bahwa *website* tersebut memerlukan perbaikan pada aspek kecepatan halaman dan konsistensi bahasa untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, analisis *User experience* pada platform dilakukan melalui pengamatan terhadap pengguna saat menjalankan tugas-tugas tertentu, menghasilkan tingkat efektivitas sebesar 98,09% dan efisiensi sebesar 64,45%. Selain itu, penelitian lainnya juga dilakukan oleh Arsana & Aditya (2024) “Analisis *User experience* pada *website* layanan Dkampus menggunakan *Cognitive Walkthrough*,” menemukan bahwa elemen visual dan navigasi *website* memengaruhi kenyamanan pengguna. Penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan terkait tata letak ikon dan penggunaan warna untuk meningkatkan navigasi dan kemudahan penggunaan *website* Dkampus. Penelitian lainnya oleh Yunita & Yuniati (2024) yang menguji *website* PKL ITTP, menemukan bahwa dengan aspek *learnability* mencapai 100%, efektivitas yang baik, serta efisiensi rata-rata waktu penyelesaian tugas sebesar 16,6 detik, metode *Cognitive Walkthrough* membantu mengidentifikasi beberapa rekomendasi perbaikan untuk lebih mengoptimalkan tampilan antarmuka sistem PKL ITTP.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini diangkat dengan judul **“Evaluasi *User experience* Website E-Mental POLRI Menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough*.”** Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengalaman pengguna, terutama bagi pengguna baru, dalam mengakses layanan yang disediakan oleh *website* E-Mental POLRI. Dengan menggunakan metode *cognitive walkthrough*, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi dan menganalisis hambatan-hambatan yang dialami pengguna saat melakukan tugas-tugas di *website* E-Mental POLRI. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dan efektivitas layanan pada *website* E-Mental POLRI.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana melakukan evaluasi *User experience* pada *website* E-Mental POLRI dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* ?
2. Bagaimana mengetahui hasil evaluasi *User experience* pada *website* E-Mental POLRI terutama bagi pengguna baru dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough*

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk melakukan evaluasi *User experience* menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* pada *website* E-Mental POLRI.
2. Untuk mengetahui hasil evaluasi *User experience* pada *website* E-Mental POLRI terutama bagi pengguna baru dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* .

1.4 Batasan Penelitian

Pada penelitian ini perlu ditetapkan batasan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih terarah. Batasan-batasan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Evaluasi dilakukan dengan menilai aspek *User interface* dan *usability* pada *website* E-Mental POLRI, untuk melihat bagaimana pengalaman yang dirasakan oleh pengguna baru.
2. Penelitian menggunakan data primer yang diperoleh dari responden pengguna baru *website* E-Mental POLRI di Polda Jambi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil implementasi metode *Cognitive Walkthrough* dalam mengidentifikasi hambatan kognitif yang dialami oleh pengguna baru di

website E-Mental POLRI, yang berfokus pada kemudahan akses, dan pemahaman informasi.

2. Menyediakan informasi tambahan untuk pengembangan desain antarmuka *website* E-Mental POLRI yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

